جامعة مؤتة

عمادة الدراسات العليا

العوامل المؤثرة في نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية وأثرها في (الاستجابة و الشفافية) الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في القطاع المالي الأردني الحكومي

إعداد الطالبة

فاطمة ذيب محمد ابونواس

إشراف

الدكتور هشام عثمان المبيضين

رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال/ قسم إدارة الأعمال والتسويق

العوامل المؤثرة في نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية وأثرها في...

فاطمة أبو نواس

جامعة مؤتة، 2014 م

الإهداء

قال تعالى: وَقُلِ اعْمَلُواْ فَسَيَرَى اللّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك.. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك.. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك.. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله.إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة.. ونصح الأمة.. إلى نبي الرحمة ونور العالمين..سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من أحمل أسمه بكل افتخار، إلى الذي ملء دربي بالأمل وإنارة بالتفاؤل، إلى من دفعني إلى العلم وبه ازداد افتخار أرجو من الله أن يمد في عمرك يا أغلا من في الوجود وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد و إلى الأبد.... **والدي العزيز**

إلى ملاكي في الحياة.. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني.. إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى الغالية التي لا نرى الأمل إلا من عينيها، إليك أماه قطرة في بحرك العظيم حباً وطاعة وبرا....**أمي الغالية**

اهدي هذه الرسالة إلى من عجزت تعابير الكون الوفاء لصنيعة، محب العلم، دافعي ومشجعي للمثابرة ونيل العلم من أضاء نفسه لينير دربي شجعني بكل إخلاص لأكمل مشواري إلى سندي وقوتي وملاذي....**زوجي الحبيب**

إلى من شاركني دراستي بلعبة وشقاوته وضحكاته، إليك يانسمة شوقي يا حبٌ تفجر في حياتي يا نور كل عين، يا قمراً أنار في غلس الدجى يا قلبي النابض.... **طفلي الحبيب حسن**

إلى ربيع حياتي وفجري الباسم إلى من أحيا بنبضهم وبجسور محبتهم إلى من منحوني ثقتهم وحبهم الجميل إ**خوتي الأعزاء** " محمد، احمد، يونس، همام، الحارث، والى شقيقتي إلى نبض قلبي آلاء "

إلى من يفرحون لفرحي، من يحملني دائما إليهم شوق اللقاء بعد الفراق على تضرع العلي القدير أن يحفظهم جميعا، أعمامي وعماتي أخوالي و خالاتي إلى من تقف دوما إلى جانبي تساندي وترشدني رفيقة دربي خالتي الغالية أم الطيب، إلى من غمراني بعطفهما صاحب القلب الكبير العم الغالي أبو خالد وعمتي الغالية أم خالد

إلى كل هؤلاء اهدي ثمرة جهدي المتواضع

فاطمة ذيب ابونواس

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين أهل المجد والثناء، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين أما بعد،،،،

فإنني أشكر الله العلي القدير أولاً وأخيراً على توفيقه، فهو عز وجل أحق بالشكر والثناء وأولى بهما، وأسجد لله تعالى وأشكره عز وجل أولا وأخيرا أن من علي بإتمام هذا الجهد المتواضع، فقد هيأ لي من وجدت لديهم العون والترحيب والتوجيه السديد في كل خطوة ومرحلة مررت بها مما ذال العقبات وأزل الصعاب، فإن أخطأت فمن نفسي، وان أصبت فمن الله وحده، وما توفيقي إلا من الله تعالى.

انطلاقًا من قوله صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر الناس لا يشكر الله" فإنه يطيب لي أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى مشرفي الدكتور الفاضل هشام عثمان المبيضين الذي لم يدخر جهدا في تقديم التوجيه والنصح والإرشاد للخروج بهذا العمل إلى النور، والذي لم يبخل لي بعلمه وكان خير مرجع لي في الكثير من القضايا.

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير الموصول بالوفاء إلى الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة (الدكتور محمد أبو زيد , الدكتور فيصل شواورة , الدكتور محمد الغادي) على تفضلهم قبول مناقشة هذه الرسالة ليسهموا في انجازها وإغنائها بمقترحاتهم القيمة. كما أتوجه بالشكر لكل من ساهم في تحكيم أداة هذه الدراسة وقدم لي النصح والتوجيه وكان لملاحظاتهم القيمة الدور الكبير في ظهورها بصورتها المشرقة.

ولن أنسى بتقديم الشكر والعرفان إلى جميع أساتذتي في قسم إدارة الأعمال، الذين لم يتوانوا عن تقديم العلم والمعرفة لنا .

والله ولي التوفيق

فاطمة ذيب محمد ابونواس

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

الملخص

العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي

فاطمة ذيب ابونواس

جامعة مؤتة،2014

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية (البشرية،التكنولوجية،التنظيمية، المالية) وأثرها في الأداء الوظيفي(الشفافية، الاستجابة) من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي الأردني(وزارة المالية، دائرة العطاءات الحكومية، ضريبة الدخل،الأراضي والمساحة والدائرة العامة للجمارك)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات، واستخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16.1) لتحليل بيانات الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها:

أشارت النتائج إلى أن مستوى تصورات أفراد عينة الدراسة في كل من (وزارة المالية، دائرة العطاءات الحكومية، ضريبة الدخل، الأراضي والمساحة والدائرة العامة للجمارك) للعوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية، قد جاءت بدرجة متوسطة، فقد احتلت العوامل التكنولوجية أعلى درجة وبتقدير متوسط، يليها بالمرتبة الثانية العوامل الإدارية بتقدير متوسط، يليها البشرية وبتقدير متوسط، حصلت العوامل المالية على أقل مستوى وبتقدير متوسط. كما دلت النتائج إلى أن مستوى تصورات أفراد عينة الدراسة لكل من الشفافية والاستجابة قد جاءت بدرجة متوسطة، فقد حصلا على مستوى متقارب بمتوسط حسابي (3.37، 3.38)، وأشارت النتائج إلى أن هناك أثر للعوامل (البشرية، والتكنولوجية،التنظيمية، المالية) لاستخدامات نظم المعلومات الإدارية السائدة في (وزارة المالية، دائرة العطاءات الحكومية، ضريبة الدخل، الأراضي والمساحة والدائرة العامة للجمارك) وان هناك أثر للعوامل (البشرية، والتكنولوجية،التنظيمية،المالية) لاستخدامات نظم المعلومات الإدارية في تعزيز مبدأ الاستجابة لهذه المؤسسات.

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج فإن الدراسة توصي بعدة توصيات، وكان أهمها العمل على زيادة استخدام وسائل التدريب الالكترونية لتطوير قدرات العاملين وتحسين أدائهم، إجراء التحسين المستمر لوسائل التقنيات المعلوماتية وشبكات الاتصال والأجهزة داخل هذه المؤسسات من تحديث الأجهزة المستخدمة بما يتوافق مع متطلبات عمل الحكومة الالكترونية لإتمام العمليات الالكترونية، توفير التمويل المناسب لزيادة قدرة المؤسسات على دعم كفاءة الموقع الالكتروني للدائرة لتقديم خدمات الكترونية ذات بجودة عاليةالعمل على إيجاد بنية تنظيمية حديثة ومرنة،أفقية وعمودية باتصالاتها تعمل على زيادة مرونة الهيكل التنظيمي للمديريات لاستيعاب إدخال التقنيات الحديثة في العمل.

Abstract

Factors influencing the use of management information systems in e-government and its impact on functional performance from the perspective of workers in the public sector

Fatima Theeb Abo Nawas

Muta University,2014

This study aimed to identify the factors affecting the use of management information systems in e-government (epidermal, technological,organizational, financial) and their impact on functional performance (transparency, response) from the perspective of workers in the Jordanian government sector (Ministry of Finance, Government Tenders Department, income tax, land and space and PES of Customs), and to achieve the objectives of the study questionnaire was developed for the purpose of data collection, and the statistical Package for Social Sciences (SPSS.16.1) is used for the analysis of questionnaire data, the study found a range of results, most notably:

The results indicated that perceptions of a sample level personnel of the study in each of the (Ministry of Finance, Government Tenders Department, income tax, land and space and PES Customs) of the factors influencing the use of management information systems in e-government, has come to a fair degree, and technological factors ranked the highest degree with an average grade, followed in the second place the administrative factors with an average grade,after that comes the epidermal with an average grade, and the financial factors obtained the lowest level with an average grade. The results showed that the perceptions of the study sample for each of the transparency and the level of response has come to a fair degree, he got on a tight level of a mean (3.37, 3.38), and the results indicated that there is a trace of the following factors: (epidermal, technological, organizational and financial) that uses management Information prevailing systems (Ministry of Finance, government Tenders Department, income tax, land and space and PES Customs).also, there is an impact of the factors (epidermal, technological, organizational, and financial) of the uses of management information systems in strengthening the principle of responding to these institutions.

In focus of what has been reached to from the results of the study commands a number of recommendations,and the most important thing was working on increasing the use of electronic training to develop the capacity of workers and improve their performance, a continuous improvement of the means of informational technologies and communication networks and devices within these institutions updating the devices used in accordance to the work requirements of the e-government to complete the electronic transactions, provide adequate funding to increase the capacity of the institutions to support the efficiency of the electronic website in the department to provide high-quality electronic services on creating a modern and flexible organizational structure, horizontal and vertical in its contacts working to increase the flexibility of the organizational structure of the departments to accommodate inserting the modern techniques in work.

الفصل الأول
خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة

في ظل ما يشهده العالم من تطـور هائـل فـي تكنولوجيـا المعلومـات والاتصالات و التقدم التقني وتطور في نظم المعلومات، بدأت العديد مـن الـدول تسعى إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدام الثورة التقنية في كافة الأعمال الحكومية التي تقوم بها بما يتوافق مـع متطلبـات العـصر التكنولـوجي الجديد،من خلال ربط الوحدات التنظيمية للأجهزة الإدارية الحكومية مع بعـضها البعض وتجميع الأنشطة الحكومية والخدمات المعلوماتية والتفاعلية في موقع واحـد على شبكة الانترنت "موقع الحكومة الرسمي" وذلك لتطوير الأداء الـوظيفي فـي المؤسسات الحكومية المختلفة، وللتخاص من سلبيات العمل الإداري ولتفعيل النظـام ألمعلوماتي، مما يساهم في تقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وفاعلية و بأقل تكلفـة وبأسرع وقت ممكن،حيث بإمكان أي شخص ومن أي مكان فـي أي وقـت مـن الحصول على المعلومات التي يريدها وإكمال معاملاته التجارية والحـصول علـى الخدمات الحكومية بشكل الكتروني.

ونتيجة لهذه التطورات التكنولوجيا و العولمة أصبحت أنظمـة المعلومـات تحتل مكانة واسعة ذات أهمية في كل المجالات وخاصة فـي المجـالات الإداريـة الحكومية (المغربي، 2002)، وقد أصبحت نظم المعلومات وأدواتها المختلفة القاعدة التقنية للانطلاق في مجـال إدارة الأعمـال والاتـصالات الالكترونيـة، التجـارة الالكترونية، ومشروعات الحكومة الالكترونية، وهي بالإضافة إلى ذالك تلعـب دور المحرك الرئيسي لنمو الاقتصاد العالمي وتطوره (قندلجي والجاني، 2009). وتجدر الإشارة هنا إلى أن هنالك مجموعة من العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات في الحكومة الالكترونية و التي تتضمن (العوامل البشرية، التقنية، المالية، التنظيمية) تستلزم التهيئة المناسبة لمقوماتها العديدة، وتطـوير البيئـة الداخليـة والخارجيـة للمنظمات الإدارية وتوفير الظروف المواتية لنجاح التطبيق ممـا يـنعكس بـشكل

مباشر على (الشفافية والاستجابة)الأداء الوظيفي عبر تحقيـق التـوازن والتناسـق المرغوب بين التغيرات وسلوك الأفراد والعلاقات بين جماعات العمل وبين أساليب ونظم الأداء.

وبالرغم من أن مختلف الحكومات المتقدمة والنامية على حد سـواء تتطلـع للتحول إلى مفهوم الحكومة الالكترونية إلا أن ذالـك يواجـه غمـوض مفـاهيمي وتحديات عملية ومعطيات بيئية تحد من الطموحات في هـذا المجـال (العواملـة، 2000)، لذا تأتي الدراسة الحالية للتعرف على العوامل المؤثرة في اسـتخدام نظـم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية (العوامل البشرية، التقنية، الاداريـة، المالية) ودراسة أثرها في الأداء الوظيفي (الشفافية، الاستجابة) من وجهـة نظـر العاملين في القطاع المالي الأردني.

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

يعد استخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال نظم المعلومات والاتصالات، إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة الرقمية لتعزيز فاعلية وكفاءة تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين.

برغم من أن تطبيق الحكومة الالكترونية لقي اهتمام واضح في الأردن، وان الكثير من الأجهزة الإدارية الحكومية الأردنية قد تمكنت من اقتناء الأجهزة والنظم المعلومات المتطورة في مجال تكنولوجيا المعلومات، إلا أن معظمها لا يزال عاجز عن تحقيق الاستفادة من هذه الأجهزة والنظم المعلوماتية بشكل يحقق الأداء الوظيفي التنافسي.

كما وأنها واجهت العديد من العقبات والتحديات، الناتجة عن التباين في جاهزية المؤسسات والدوائر الحكومية في تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية بشكل فعال واستخدام النظم المعلوماتية فيها، و التباين الواضح في البنية التحتية والقوة البشرية (المؤهلة،المتخصصة،الخبيرة)، إضافة إلى عدم توفر المهارات التكنولوجية و المعرفة الضرورية، والدعم المالي والإداري والتكنولوجي، إضافةً إلى ظهور

مشاكل في الاستيعاب الفكري لمفهوم الحكومة الالكترونية من قبل العاملين في المؤسسات الحكومية والمواطنين وضعف في إصدار قوانين تنظم التعاملات الالكترونية، ولما له من تأثير على الأداء الوظيفي للعاملين في الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع المالي الأردني.

تم اختيار القطاع المالي الأردني لما يعانيه بتحديد من مشاكل في الآونة الأخيرة وذلك بسب محدودية قنوات التأثير الرسمية على قرارات الأجهزة الإدارية و الحكومية، وضعف العلاقة بين هذه الأجهزة و الجمهور و التعالي وغياب الأنظمة الرقابية المسببة في الكثير من حالات الفساد الإداري و المالي، وظهور ممارسات منحرفة تخل بالأهداف والمصالح العامة للمجتمع،حيث يتخذ الفساد المالي أشكال متعددة تبدأ بإساءة استخدام السلطة العامة لتحقيق مكاسب شخصية ومن هذا المنطلق يتم قبول الرشاوى و اختلاس الأموال والابتزاز و الاحتيال وغيرها ما يسبب الضرر على المجتمع وعلى الاقتصاد.

لذلك فإن مشكلة الدراسة تكمن في التعرف على اثر العوامل (العوامل البشرية، التقنية، الإدارية، المالية) المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية وأثرها في (الشفافية، الاستجابة) الأداء من وجهة نظر العاملين في القطاع المالي.

3.1 أسئلة الدراسة

تنبثق من مشكلة الدراسة التساؤلات الرئيسية التالية

السؤال الأول: ما مستوى تصورات أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية(البشرية، التكنولوجية، الإدارية ، المالية) في الحكومة الالكترونية؟

السؤال الثاني: ما مستوى تصورات أفراد عينة الدراسة لبعدي الأداء الوظيفي" للشفافية والاستجابة "؟

ومن خلال الدراسة يمكن الإجابة على التساؤلات التالية:

1. ما هو مفهوم الحكومة الالكترونية من الناحية العملية في البيئة الأردنية ؟

2. مدى استخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية في الأردن ؟
3. ما هي العوائق التي تحد من تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية ؟
4. ما هي عوامل النجاح المؤثرة في تطبيق الحكومة الالكترونية في الأردن؟
5. تعريف وتوضيح مفهوم (الشفافية، الاستجابة)؟
6. ما هي العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية و ما أثرها في (الشفافية، الاستجابة) الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في القطاع المالي الأردني؟

4.1 أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من حيوية وحداثة موضـوع هـذه الدراسـة والندرة النسبية في البحوث والدراسات التطبيقية على حد علم الباحثة، وفي كونهـا تتناول موضوع دراسة العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإداريـة فـي الحكومة الالكترونية الأردنية وأثرها في الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في القطاع المالي.

كما وإن أهمية الدراسة تنبع من إنها سوف توفر مجالا خصبا لدراسـات لاحقـة، وتوفر قاعدة بيانات ومعلومات حول العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومـات الإدارية في الحكومة الالكترونية وأثرها في (الشفافية، الاسـتجابة)الأداء الـوظيفي للعاملين، مما يساهم في إثراء المكتبة العربية بشكل عام والمكتبة الأردنيـة بـشكل خاص في هذا الموضوع مما يجعلها مصدراً مهماً أمام الباحثين والمهتمين في مجال الحكومة الالكترونية.

إضافة لذالك تنبع الأهمية العملية للدراسة مما يمكن أن تسفر عنه من نتـائج وتوصيات يستفيد منها المسئولين في الحكومة الأردنية في تحسين مستوى الأداء و الفاعلية التنظيمية للحكومة الالكترونية الأردنية، ورفع كفاءة العاملين،وزيادة وعيهم وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين في أسرع وقت و بأقل جهد وتكلفة ممكنة و سوف تسهم في زيادة وتعزيز توقعات طالبي الخدمة الذين يتطلعون للحصول عليهـا فـي التوقيت المناسب و بسرعة، و التعامل مع شبكات الاتصال المختلفة لزيادة فاعليـة

أداء المؤسسات الحكومية المشتركة في الحكومة الالكترونية و المساهمة في تحقيـق أقصى درجة من التكامل و التنسيق في تدفق المعلومات والبيانات الضرورية فيمـا بينها وعلاج أوجه القصور التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونيـة فـي القطـاع الحكومي الأردني التي تؤدي إلى تعطيل مصالح المـراجعين، و الـبطء فـي أداء العمل.

5.1 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على العوامل البشرية المؤثرة على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية وأثرها في الأداء الوظيفي (الشفافية، الاستجابة).
2. التعرف على العوامل التقنية المؤثرة على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية وأثرها في الأداء الوظيفي (الشفافية، الاستجابة).
3. التعرف على العوامل المالية المؤثرة على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية وأثرها في الأداء الوظيفي (الشفافية، الاستجابة).
4. التعرف على العوامل التنظيمية المؤثرة على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية وأثرها في الأداء الوظيفي (الشفافية، الاستجابة).
5. التعرف على المعوقات التي تحول دون استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية وأثرها في الأداء الوظيفي (الشفافية، الاستجابة) من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي
6. معرفة تأثير العوامل (العوامل التقنية، الادارية، المالية، البشرية) في الأداء الوظيفي (الشفافية، الاستجابة) للعاملين في القطاع المالي الأردني.الوصول إلى نتائج ذات دلالة إحصائية وتقديم التوصيات .

6.1 فرضيات الدراسة

بناء على مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات الأساسية لفحصها، والتوصل إلى استنتاجات و توصيات، منها:

الفرضية الرئيسة الأولى($H0_1$): لا يوجد أثـر ذو دلالـة إحـصائية لتـصورات المبحوثين عند مستوى الدلالة(α≤0.05) للعوامل (البشرية، التكنولوجية، الإداريـة، المالية) المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية على شفافية الأداء الوظيفي.

الفرضية الفرعية الأولى ($H0_{1.1}$): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عنـد مـستوى الدلالة (0.05) للعوامل البشرية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومـة الالكترونية الأردنية في الشفافية.

الفرضية الفرعية الثانية ($H0_{1.2}$): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل التكنولوجية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في شفافية الأداء الوظيفي.

الفرضية الفرعية الثالثة ($H0_{1.3}$): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل الإدارية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في شفافية الأداء الوظيفي.

الفرضية الفرعية الرابعة ($H0_{1.4}$): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل المالية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في شفافية الأداء الوظيفي.

الفرضية الرئيسة الثانية(H02):لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين عند مستوى الدلالة (α≤0.05) للعوامل (البشرية، التكنولوجية، الإدارية، المالية) المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية في استجابة الأداء الوظيفي.

لفرضية الفرعية الأولى ($H0_{2.1}$): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل البشرية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في استجابة الأداء الوظيفي.

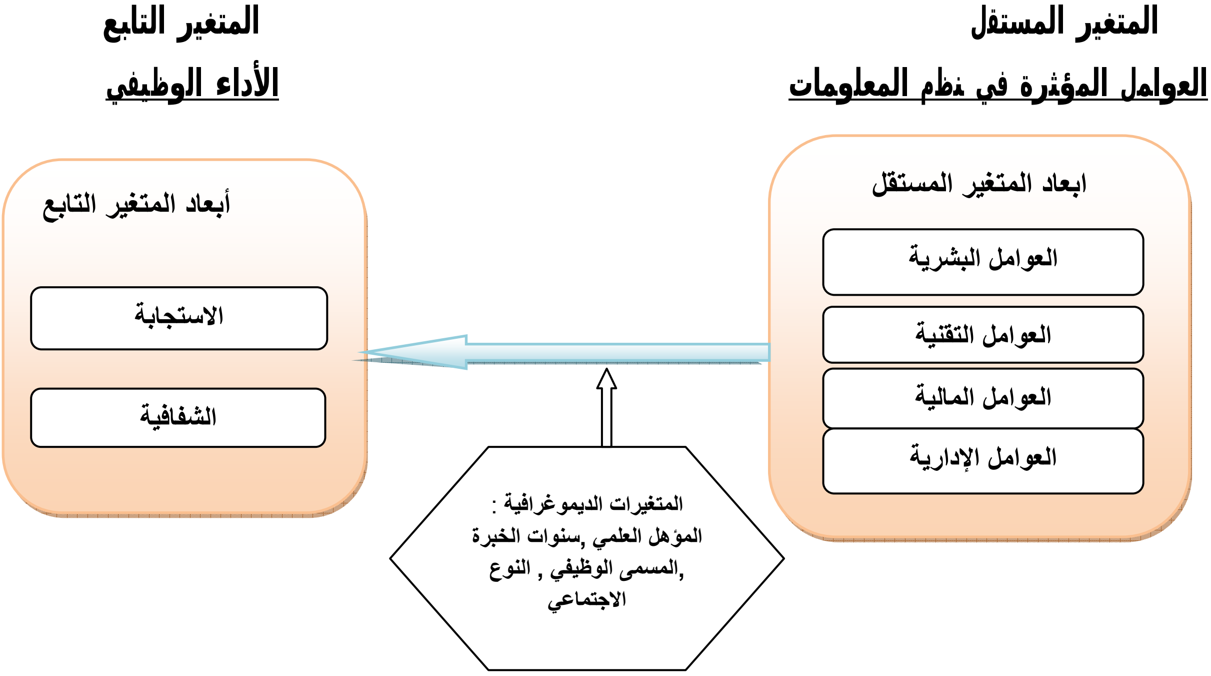
الفرضية الفرعية الثانية ($H0_{2.2}$): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل التكنولوجية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في استجابة الأداء الوظيفي.

الفرضية الفرعية الثالثة ($H0_{2.3}$): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل الإدارية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في استجابة الأداء الوظيفي.

الفرضية الفرعية الرابعة ($H0_{2.4}$): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل المالية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في استجابة الأداء الوظيفي.

7.1 أنموذج الدراسة

بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها واعتماداً على الدراسات السابقة في موضوع العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية وأثرها في الشفافية والاستجابة من وجهة نظر العاملين في القطاع المالي الأردني، فقد قامت الباحثة بتطوير نموذج افتراضي للدراسة، متضمنا المتغيرات التالية.المتغير المستقل "العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية والمتمثل في العوامل (البشرية، التقنية، الإدارية، المالية) وقياس أثرها في الأداء الوظيفي" "الشفافية والاستجابة" كمتغير تابع وفيما يلي نموذج الدراسة.



شكل رقم (1) أنموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة حيث تم اخذ ابعاد العامل المستقل **(من دراستي (السعودي،2005) (العمري،2009) وتم اخذ العامل التابع من دراسة (المجالي،2010)**

8.1 التعريفات المفاهيمية لمتغيرات الدراسة

الحكومة الالكترونية:- هي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات بينها وبين المواطن وقطاعات الإعمال بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وامن المعلومات المتداولة في اي وقت ومكان،وإنها نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام تقنية الالكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة و التميز والسرية وامن المعلومات (القدوة،2010).

العوامل الإدارية (الدعم الإداري:(ويقصد به العون والمساعدة المقدمة من قبل الإدارات بحسب مستوياتها، ذلك أن للدعم أهمية في زيادة دافعية العاملين للمشاركة في تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية،.ويتمثل الدعم الإداري في توفير الموارد اللازمة، والعمل على تعزيز تغيير عادات وإجراءات العمل لتنسجم ونظام الحكومة الالكترونية (Laudon, 2004).

العوامل البشرية: وقصد منها فحص الاهتمام بتخطيط القوى العاملة، وتوظيف العناصر المؤهلة منها، ومواصلة تنميتها لتتمكن من مواكبة التطور التكنولوجي (الشوا،2004).

العوامل المالية: ويقصد فيها توفير دعم مالي يساعد على توفير وشراء متطلبات مواكبة التغيرات في التكنولوجيا(غنيم , 2006).

العوامل التقنية:- تتمثل في توفير شبكة متطورة للاتصالات بين المؤسسة والمتعاملين معها و الخدمات الهاتفية والخدمات عبر الانترنت ونظم آلية متطورة، إذا إن توفر مثل هذه الأدوات يساعد على تخفيض تكلفة المعاملات و إتمامها بسهولة ويسر،وبكفاءة وفاعلية، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى زيادة الطلب على الخدمات الالكترونية(العواملة,2000).

الأداء الوظيفي: هو مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعملة، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة بالوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عملة والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص. (البشابشة، 2005)

تقوم الدراسة الحالية على دراسة بعدي الأداء الوظيفي الشفافية والاستجابة الذين يعتبران من أبعاد تقويم الأداء الوظيفي السلوكي حيث إن الأداء الوظيفي له ثلاثة أبعاد هي الإنتاجية و الحضور و السلوك

الاستجابة:ـ تشمل المبادرة إلى مساعدة العمـلاء و الـرد علـى استفـساراتهم والحساسية تجاه حاجات العملاء و السرعة في أداء الخدمة وحل المشكلة التي تواجه المستفيد إضافة إلى مبادرة الموظفين بالإخبار عن أوقات تقديم الخدمة والسرعة في الرد على الاستفسارات وتقديم العون والمساعدة المطلوبة (أبو جليل، 2007).

الشفافية: وتعني تقديم صورة حقيقية لكل ما يحدث وان يتصف الموظف بالعـدل و النزاهة والعفوية و الصدق و الموضوعية و الأمانة و الاستقامة في أداء الواجبات الموكلة إلية وان يتجرد من المصالح الشخصية ولا يخضع حكمة لأراء الآخرين ولا يقدم معلومات غير حقيقية (الحمود،2011).

9.1 محددات الدراسة

تتمثل محددات الدراسة التي قد تقال عن إمكانية تعميم النتائج في الأتي:

1- عدم تعاون بعض المبحوثين خاصة موظفي الديوان في إعطاء المعلومات اللازمة لإثراء موضوع الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الموجهة إليهم خشية تعرضهم للمسؤولية.
2- عدم فهم الموظفين للمطلوب مما اضطر الباحثة للمعالجة بالإيضاح و التفسير للمطلوب من الاستبانة.
3- طبيعة الدراسة الميدانية إذ تطلبت وقتا وجهداً إضافيا لزيارة (وزارة المالية، دائرة العطاءات الحكومية، ضريبة الدخل،الأراضي والمساحة والدائرة العامة للجمارك) لأكثر من مرة لتوزيع الاستبانة.
4- صعوبة استرجاع بعض استبانات الدراسة نتيجة لعدم اهتمام بعض المستجيبين
5- عدم التعاون من قبل إدارات بعض الدوائر حيث لم يسمح للباحثة بتوزيع استبانات الدراسة إلا بصعوبة بالغة.

الفصل الثاني

الإطار النظري و الدراسات السابقة

1.2الحكومة الالكترونية

في ظل التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم يكن أمام دول العالم أجمع سوى خيار واحد هو محاولة مسايرة ذلك التطور من أجل الاستفادة منه في الحياة الاقتصادية الحديثة، حيث صاحب ذلك التطور تقدم هائل في وسائل الاتصال الإلكتروني واستخدام شبكة الإنترنت في تناول المعلومات وظهور تقنيات جديدة مع التوسع في استخدام التجارة عبر الإنترنت، ومن الملاحظ أن تلك التطورات انعكست بشكل كبير على الأداء الحكومي في معظم دول العالم حيث صاحب تلك التطورات ظهور ما يسمى بالحكومة الإلكترونية وهو مصطلح حديث لم يعتد العالم عليه لعدم وجوده من قبل، إلا أن عصر العولمة يرجع له الفضل في ظهور تلك المسميات المستحدثة والتي باتت تلعب دورا رئيسيا. ومحوريا في بناء وتشكيل الاقتصاد العالمي (العثيم، 2007).

1.1.2 مفهوم الحكومة الالكترونية

تمثل الحكومة الالكترونية أسلوبا جديد لتقديم الخدمات للمواطنين بدقة و فعالية لتخفيض الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون للحصول على الخدمات الحكومية، وبذلك تتعدد المفاهيم المعبرة عن مفهوم الحكومة الالكترونية نظراً لتعدد المجالات التي تتعلق بالتعاملات الالكترونية فهناك العديد من الألفاظ الشائعة للإشارة إلى مفهوم الحكومة الالكترونية، فهنالك مفهوم الإدارة الالكترونية،وهنالك مفهوم الحكومة الرقمية ومهما اختلفت المسميات فهي تشير إلى مفهوم واحد وهو تقديم الخدمات للمواطنين من قبل الحكومة الالكترونية دون الحاجة إلى مراجعة دوائر الدولة (جاوريا،2005).

وفيما يلي بعض المفاهيم و التي تعبر عن ذالك:

الحكومة الالكترونية: هي استخدام شبكات الانترنت لتبادل المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين الالكترونية، بحيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمات المطلوبة، في أي وقت عبر المواقع الالكترونية الخاصة بالحكومة و الدوائر التابعة لها.(علي،2005). كما وعرفها(احمد،2009) بأنها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية و اقتصادية وسياسية، والتخاص من الأعمال الروتينية و المركزية بشفافية عالية.

ويعرفها (اللوزي، 2010) على أنها تقديم الخدمات الحكومية و الحصول عليها وسائل الكترونية تمكن من الاطلاع على المعلومات وإكمال التبادل بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستفيد من خدماتها في أي زمان ومكان على أساس من العدل و المساواة.

يمكن تعريف الحكومة الالكترونية:- " بأنها قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال من جهة أخرى، وذالك بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر شبكات الانترنت، مع ضمان سرية وامن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان " (الحمادي و الحمضيضي، 2004).

إن مفهوم الحكومة الالكترونية أوسع من كونها برمجيات وحواسيب انترنت وغيرها من التقنيات، بل أنها إدارة شاملة فلسفية ينطوي عليها إجراء تغيير نوعي يهدف إلى إعادة النظر بمفاهيم الإدارة العامة ومضامين الخدمات التي تقدمها، فهي صياغة لوا قع جديد في ضوء العلاقات التبادلية بين الأجهزة الحكومية من جهة و جمهور المستفيدين من خدماتها من جهة أخرى في أي مكان وزمان (العواملة،2000). وقد عرف (الصيرفي 2007،) الحكومة الالكترونية على أنها " تلك الوسيلة التي تستخدم لرفع مستوى الأداء والكفاءة وهي إدارة بلا أوراق لأنها تستخدم الأرشيف الالكتروني والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ".

بناء على ما سبق يمكن تعريف الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الباحثة أنها: تفعيل واستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات،لأداء الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية عبر شبكات الانترنت بكل سهولة ويسر للمواطنين، مع

استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال امثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.

لا تقتصر الحكومة الالكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمواطنين، إنما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له أبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية، كما أنها لا تقتصر على تقديم خدمات الكترونية للمستفيدين، وإنما تمثل أساليب الكترونية لانجاز كافة الأعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات، و أن الديمقراطية هي أحد الأهداف الرئيسة للحكومة الالكترونية وهي العمل على مشاركة المستفيدين من خلال مشاركتهم عبر تلك الآليات، كما أن الحكومة تمثل عقداً جديداً بين المؤسسات والمستفيدين حيث يتحول المستفيد من متلق للخدمة إلى مشارك في صنع القرار.

2.1.2أهداف الحكومة الالكترونية

يعد تطبيق الحكومة الالكترونية وسيل وليس غاية في حد ذاتها، وذالك إن التحول لنظام الحكومة الالكترونية ن قبل الجهات الحكومية وجهات القطاع الخاص سيؤدي إلى تحقيق أهداف تتفق مع ثورة المعلومات وتقنية الاتصالات التي نعيشها الآن، الأمر الذي سينعكس على شكل الأداء العام ومدى تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وتكلفة اقل، كما انه يعمل على تحسين مستوى أداء الخدمات لتفادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمة بالطريقة التقليدية، و بالتالي فإن تدفق بيانات المعاملات تتم بسهولة وأمان لوجود شفافية لتتبع الأداء لكل معاملة في أي وقت، مما يوفر لمتخذ القرار معرفة مسببات التأخير (Haldenwang،2004).

تتلخص أهداف الحكومة الالكترونية فيما يلي (Moynihan،2004)

1. تحقيق أهداف تتفق مع ثورة المعلومات وتقنية الاتصالات من خلال تحسين مستوى أداء الخدمات لتفادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمة بالطريقة التقليدية.

2. تعزز مجالات الحياة الالكترونية إذ تعمل على تغيير المحيط الذي تعمل منه، وزيادة مبادرات الإبداع و الابتكار، وفتح قنوات جديدة لتقديم الخدمات الحكومية.
3. تحسين مستوى تقديم الخدمات، ورفع إنتاجية و كفاءة القطاع العام وتسهم في تقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال.
4. زيادة عائدات الاستثمار وتوفير المعلومات المطلوبة عن الاستثمارات بدقة عالية في الوقت المناسب.
5. تطوير المهارات والانجاز وتوفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة لتقديم الخدمات الكترونياً، إضافة إلى تحسين مستوى امن وحماية المعلومات
6. رفع مستوى الأداء، حيث تنتقل المعلومات بدقة بين الدوائر الحكومية المختلفة و بتالي تقليص الازدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات من القطاعات التجارية و المواطنين.
7. زيادة دقة البيانات، حيث إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة ستكون متوفرة من عدة جهات وبالتالي الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة و القلق من عدم دقة المعلومات أو عملية أخطاء الإدخال اليدوي ستنكمش.
8. تلخيص الإجراءات الإدارية، حيث الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا ستنعدم الحاجة لتقديم نسخ من المستندات الورقية طالما أن الإمكانيات متاحة لتقديمها الكترونيا.
9. زيادة الإنتاجية وخفض تكاليف الأداء، وذلك باستخدام التكنولوجيا المبنية على شبكات المعلومات وإيجاد طرق أفضل لمشاركة المواطنين في العملية التنفيذية.
10. الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية،بحيث يصبح من المستطاع توجيه الطاقات البشرية للعمل في مهام وأعمال أكثر إنتاجية وذلك إذا تم احتواء المعلومات بشكل رقمي.
11. رفع كفاءة أداء العاملين، وذلك باستخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات وتغيير ثقافة المؤسسة.

12. مواكبة التطور التكنولوجي: حيث تتحقق التكاملية مع التكنولوجيا المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات وبما يخدم مصلحة المواطن ويسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية وغير الحكومية.
13. دعم النمو الاقتصادي: وذلك من خلال توفير البيئة الاقتصادية المناسبة والتي يمكنها تدعيم تطبيقات الحكومة الالكترونية.

3.1.2 متطلبات التحول إلى الحكومة الإلكترونية

يلزم لبناء برنامج متكامل للحكومة الالكترونية عدة متطلبات أساسية لابد من توفرها لنجاح التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية وتحقيق أهدافها المرجوة، لتحقيق الأهداف المرجوة من الحكومة الإلكترونية لابد من توفير البنية التحتية لها والمتمثلـة بشبكات الاتصال والمعلومات، وسائط التخزين، أنظمة أمن المعلومات، إضـافة لمتطلبـات أخرى مثل حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية، أيضاً حل مشكلات قانونية التبادلات التجارية وقضايا إثبات الشخصية والتوقيع الإلكتروني والنقـد الإلكتروني، وتنقسم المتطلبات إلى متطلبات مادية ومتطلبات تنظيمية وإدارية علـى النحـو التالي:

المكونات المادية للحكومة الإلكترونية.

لا يمكن العمل والنجاح في التحول للحكومة الإلكترونية دون توفر المتطلبات المادية المتمثلة بالبنية التحتية اللازمة لتنفيذ المشـروع، فـقد ذكر (عـامر، 2007)، (الموسـى، 2003) و(Al-Omari،2006) أن المكونات المادية تمثل الحجـر الأسـاس لموضـوع الحكومـة الإلكترونية، حيث تمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة النواة الأساسية لإنجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها الكترونياً مع ضمان سـريتها ودقتهـا، وتنفيـذ المعـاملات والخدمات الأساسية والحساسة عن بعد مثل الشيكات الإلكترونية والنقـود الإلكترونيـة مـع ضمان صحتها ومصداقيتها، إن جوهر العمل الإلكتروني يعتمد أساساً على خمسة خصائص أساسية هي:

1. التخزين: ويعني به حفظ المعلومات الكبيرة في أحجام صغيرة وتحويل الملفات الورقيـة إلـى ملفات إلكترونية صغيرة الحجم.
2. النقل: ويعني تحديث المعلومات المخزنة إلكترونياً بسرعة كبيرة جداً مهما كانـت كمياتهـا بواسطة أجهزة الحاسب الآلي، وتوفيرها على شكل معلومات وخدمات لمن يريـدها عبر الشبكات ومواقع الويب المختلفة.
3. الموقع على الشبكة العالمية: ويقصد هنا بوابة الحكومة الالكترونية المتمثلة بموقع ويب على شبكة الإنترنت، يـتم من خلاله توفير كافة خدمات الحكومة الالكترونية.
4. وسائل الاتصال السلكي واللاسلكي: وسائل الوصول للخدمات من خلال موقع الحكومة الإلكترونية على الإنترنت سـواء كان من خلال وسائل الاتصال السلكية مثل خط التلفون وخدمـة (ADSL) أو مـن خلال الإنترنت اللاسلكي عبر أجهزة الموبايل وغيرها.
5. أجهزة التحكم بالاتصال (أجهزة إرسال واستقبال).

4.1.2 المتطلبات الإدارية والتنظيمية للحكومة الإلكترونية.

ثمة متطلبات عديدة لبناء الحكومة الإلكترونية، منها المتطلبات التقنية والتنظيمية والإداريـة والقانونية والبشرية، فقد ذكر (الغنيم، 2005) أن أهم المتطلبات الأساسـية لبنـاء الحكومـة الإلكترونية تتمثل في توفير بنية تحتية مناسبة ووجود الأنظمة والتشريعات المناسبة ومعرفة طريقة سير المعاملات الحكومية وتوفير القدر الكافي من أمن المعلومـات وبنـاء القـدرات والطاقات البشرية. وقد ذكر (الطائي، 2007) أن أهم متطلبات الحكومة الإلكترونية تـتلخص فيما يلي:

1. حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية، وللتمثيل على أهمية هذا المتطلب نضرب المثال بشأن محتوى الحكومة الإلكترونية، إذ يجـب على الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الإنترنت، حيـث يجب أن تتواجد سياسية يتم بموجبها تحديد

جميع الوثـائق والمعلومـات والنمـاذج الحكومية لنشرها مباشرة عبر الإنترنت، بمعنى كلما ظهرت وثيقة حكومية جديدة أو معلومات جديدة يجب وضعها مباشرة على الإنترنت، وفي هذا الإطار فـان أكبـر مشكلة تواجهنا هي مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الواقعية، إذ أنه لا يوجـد نظـام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي فـي موضـعها الـصحيح بالوقـت المطلوب، فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي فإنه مـن الخطـورة الاتجـاه لبنـاء الحكومة الإلكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الإلكتروني.

2. حل مشكلات قانونية التبادلات التجارية "Commerce" وتـوفير وسـائلها التقنيـة والتنظيمية، ذلك أن جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الإنترنت مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الإنترنت، وجعـل هذه العملية متاحة لكل من يقوم بإجراء المعاملات التجارية مع المؤسسات الحكومية، وتلخيص المتطلبات القانونية مثل إعطاء الصيغة القانونيـة للأعمـال الإلكترونيـة وتحديد النشاطات الايجابية والسلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديـد أمـن الوثائق ومتطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني وخصوصيته مـن خـلال التالي:

أ. الاعتراف باستخدام التوقيع الإلكتروني والبصمة الإلكترونية والاعتراف بالوثائق الإلكترونية كوسيلة لإثبات الشخصية وتسهيل المعاملات.

ب. المراجعة المستمرة لهذه القوانين بصورة دورية.

ج. استخدام بعض الوسائل الأمنية الإلكترونية مثل البطاقة الذكيـة لإثبـات هويـة المواطن ونظم حماية المعلوماتية الوقائية والعلاجية.

د. السعي لإيجاد المجتمع المعلوماتي ونشر الثقافة الإلكترونية بين أطراف المجتمع، وإدخال التقنيات الإلكترونية ضمن المناهج الدراسية ودعم الدراسات والبحـوث المعلوماتية وتأهيل وتدريب الكفاءات البشرية.

ه. الاستفادة من وسائل الإعلام المختلفة لنشر هذا المفهوم ونشر برنامج الاتـصال الجماهيري الذي يروج للحكومة الإلكترونية.

3. توفير البنى والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعـات الإلكترونيـة، فبنـاء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الإنترنت يقوم بتفعيـل التواصـل بـين المؤسسات الحكومية وبين المواطنين، بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر عـن حالة أية عملية تجارية تم تأديتها في وقت سابق إضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والموظف الحكومي.

مراحل التحول للحكومة الإلكترونية.

إن مرحلة التحول من العمل التقليدي في الحكومة التقليدية إلى العمل الظاهري في الحكومـة الإلكترونية يعتبر نقلة نوعية في آليات العمل محفوفة بالكثير من المخـاطر والـصعوبات، الأمر الذي يتطلب التخطيط الجيد للتحول من مرحلة إلى أخرى. وقد ذكر (بلح، 2006) أن من أهم مراحل التحول للحكومـة الإلكترونيـة دراسة الوضع الراهن للبنية التحتية التقنية وللإجراءات الإدارية والتنظيمية المطبقة في العمل الحكومي، ثم السعي إلى مواكبتها من حيث تطوير البنية التحتية أو بناؤها في حال انعدامها، ثم المواءمة بين الإجراءات المعمول بها وآلية إتاحتها في شكل إلكتروني، ثم العمل بها مـن خلال البيئة الإلكترونية ويتطلب ذلك الكثير من التخطيط الاستراتيجي وتوفر الإمكانات وقبل هذا الدعم السياسي. أي أنه لا يتم ذلك بمجرد نقل تقنية الحاسب الآلي من أجهزة وبرامج أو بناء مواقع للأجهزة الحكومية على الرغم من أهمية ذلك وخاصـة تقـديم الخـدمات عبـر الإنترنت الذي يكون عادةً مصحوباً بتقليل التكاليف وتحسين الخدمات، ويجب عند الـشروع في تنفيذ هذه المراحل ملاحظة مطابقتها للتشريعات الوطنية المعمول بها، وتوعية القـائمين على توفير الخدمات للمستفيدين منها بالكيفية التي تدار بها بيئة العمل الإلكترونية.وقد أضاف (بابعير، 2003) أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعني بالدرجة الأولى باسـتخدام التقنية بهدف الوصول إلى الشفافية وإزالة التباعد والفرقة ويمنح الناس الفرصة في المشاركة الفعالة في خطط التنمية التي وضعت من أجل حياة أفضل. وقد مرت الحكومة الإلكترونية بمراحل متعددة حتى وصلت إلى الوضع الحالي على النحـو التالي:

المرحلة الأولى: التوسع في نشر المعلومات الحكومية والوصول إليها عبر الويب.

تتمثل هذه المرحلة بدخول الحاسبات الآلية إلى العمل الإداري الأمر الذي أدى إلـى تـسهيل العملية الإدارية إلى حد كبير، وقد ذكر (الهادي، 2006) أن هذه المرحلـة تـرتبط بالنـشر باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوسيع قاعدة الوصول للمعلومـات والخـدمات الحكومية، حيث أنه يتدفق من أداء المصالح والدوائر الحكومية المختلفـة والمتنوعـة قـدراً ضخماً من المعلومات التي لها فائدة كبيرة لجمهور المستخدمين مـن المـواطنين ومنـشآت الأعمال والمنظمات المدنية الأخرى، وتساهم تكنولوجيا المعلومات والاتـصالات المرتبطـة بشبكة الإنترنت العالمية في مساعدة المستخدمين وتمكينهم من الاستفادة من هذا الكم الهائـل المتدفق من المعلومات من خلال توفيرها وإتاحتها بسرعة وسـهولة فـي الوقـت الحقيقـي لحدوثها.إن مساعدة وتمكين جمهور المستخدمين من أفراد ومؤسسات أعمال من الوصـول بـسهولة ويسر وبسرعة إلي المعلومات المتاحة دون الحاجة للتوجه إلي المواقع المادية لها يعتبر تقدماً كبيراً يحد من البيروقراطية والفساد الإداري (عامر، 2007).وقد أجمل (الهادي، 2006) و(عامر، 2007) الخطوات التي يتم إتباعها في هذه المرحلة ليتم توفير المعلومات التي يحتاجها المواطنين ومنشآت الأعمال من خلال مواقع الويب علي شبكة الإنترنت:

1. البدء بإعداد إستراتيجية واضحة لوضع وتحميل المعلومات علـي الخـط وإتاحتهـا للمستفيدين منها بالتركيز علي معالم ملائمة لذلك.
2. تكليف المصالح والدوائر الحكومية بنشر معلومات محددة ذات قيمة للمستخدمين فـي حياتهم اليومية بحيث تسهم في تيسير تعامل جمهور المواطنين والأعمال فـي قـضاء خدماتهم.
3. التركيز علي المحتوي الذي يدعم باقي الأهداف الخاصة بالتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي من تبسيط الإجراءات، جذب الاستثمارات، ومكافحة الفساد علـي كافـة أشكاله.
4. البحث الدائم في النتائج الممكنة التحقيق باستخدام الموارد المتاحة بالفعل.

5. تصميم المواقع علي شبكة الويب التي تسهل عملية صيانتها وإدارتها وضمان عمليات التحديث لها باستمرار، وتطوير البنية الأساسية لنظم الاتصالات وزيادة عدد التلفونات الثابتة والمحمولة وخفض أسعار الاتصالات.
6. ضمان إمكانية الدخول على شبكات الإنترنت في الهيئات الحكومية والمكتبات العامة والمراكز ومكاتب التلفونات العامة والبريد، وكذلك تشجيع القطاع الخاص والمواطنين في هذا المجال.
7. زيادة المنافسة بين شركات الإنترنت الأمر الذي يؤدي لخفض الأسعار.
8. دعم أسعار أجهزة الحاسوب بالتعاون مع القطاع الخاص.

المرحلة الثانية: توسيع المشاركة المدنية في تطوير الحكومة الإلكترونية.

إن العبء الرئيسي في تطوير وإقامة الحكومة الإلكترونيـة يـرتبط بمـشاركة المـواطنين والأعمال في اتخاذ القرارات علي كافة المستويات الحكومية، إن توسـيع مبـدأ المـشاركة الجماهيرية المدنية والتوسع فيها يؤدي إلي بناء الثقة بالحكومـة ومـشروعاتها. فقـد ذكـر (عامر،2007) أن هذه المرحلة نقلت التعامل مع المواطنين نقلة نوعية، حيث تضمنت إجراء الاتصالات المتبادلة للاستفسار عن المعلومـات ومـلء الاسـتمارات والنمـاذج المتعلقـة بالحصول على الخدمات. وقد وضح (الهادي، 2006) الخطوات الضرورية لهذه المرحلة على النحو التالي:

1. إشعار جمهور المتعاملين الحاليين والمتوقعين بأهمية القضايا المطروحة من خـلال إعلامهم بالإجراءات التي تم اتخاذها علي الخط (Online).
2. تجزئة الأمور والمشكلات المعقدة إلي مكونات سهلة الفهم.
3. إتباع الأسلوب الإستباقي في تشجيع المستخدمين علي المشاركة وقد يتم ذلـك مـن خلال وسائل الإعلام الجماهيرية المتوافرة للترويج للاستشارة علي الخط.
4. تشجيع المتعاملين علي المشاركة التعاونية في القضايا المطروحة.

المرحلة الثالثة: تبادل المنفعة والقيمة.

في هذه المرحلة تعمل الحكومة الإلكترونية علي تكوين مواقع ويب علـي شـبكة الإنترنـت قادرة علي تمكين المستخدمين من إجراء معاملاتهم مباشرة (Online). فكما تقوم منـشآت الأعمال باستخدام الإنترنت لتقديم خدمات التجارة الإلكترونية، تستطيع الحكومة الإلكترونيـة أيضاً تقديم خدماتها بنفس الطريقة، وهكذا تحقق الحكومة الإلكترونية مزايا وعوائـد كبيـرة بالإضافة إلي تحقيق زيادة في الإنتاجية وتحسين الأداء المتقن والجيد (الهادي، 2006).

وقد ذكر (عامر، 2007) أن هذه المعرفة تعرف بتبادل (المنفعة والقيمة)، حيـث يـتم فيهـا إحداث نقلة نوعية في أداء الحكومة التقليدية متمثلة في إعادة هندسة آليات عمـل الحكومـة لتحقيق تبادل أفضل للمنفعة بين الجهات الحكومية والمواطنين.

المرحلة الرابعة: مرحلة التحول الكامل.

يتم في هذه المرحلة إتاحة كافة الخدمات من خلال موقع واحد للحكومة الإلكترونيـة يتفـرع منه مواقع المصالح والدوائر الحكومية المقدمة للخدمات، وقـد ذكـر (عـامر، 2007) أن الوصول لهذه المرحلة يتطلب تحقيق تكامل الخدمة والمنفعة باستخدام أنظمة (Portal) والتي تدمج العديد من الخدمات والمنفعة التي يريد المستفيدين الحصول عليها من خلال الاستفسار عن المعلومات ومليء الاستمارات والنماذج بنظام الاتصالات المتبادلة ذات الاتجاهين، ويتم ذلك من خلال:

1. تطوير وتحسين نظام توصيل المعلومات وتوزيعها.
2. إنشاء نظام أمني لسرية المعلومات الخاصة والشخصية في الشبكات، وبناء الثقة لدى العملاء بهذا النظام من خلال عمليات التدقيق والتشفير.

وقد لخصت (بوابة الحكومة الالكترونية لدولة الإمارات العربية المتحـدة، 2001) معـايير تطبيق الحكومة الإلكترونية كالتالي:

1. اعتماد مواصفات قياسية وموحدة لتبادل المعلومات والبيانات بين الوزارات والجهات الحكومية.

2. تطوير وتحسين مستوى الكفاءة والإنتاجية في الخدمات الحكومية.
3. الربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات في ظل الحكومة الإلكترونية.
4. تقليل التكاليف الخاصة بتوفير وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين وقطاع الأعمال.
5. تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية على مـوظفي الوزارات والجهات الحكومية.
6. مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الحكومة الإلكترونية واستخدام أنظمة إلكترونية حديثة.
7. تسهيل وتسريع تقديم الخدمات للعملاء والمواطنين ليتسنى لهم إتمام إجـراءاتهم مـع الجهات الحكومية عبر وسائل الاتصالات الإلكترونية في أي وقت، مما يـوفر الجهـد اللازم لتوصيل الخدمة لهم.
8. تقليل التعامل بالأوراق والنماذج اليدوية والاستعاضة عنها بالنماذج الإلكترونية.

الاستراتيجيات المكونة للحكومة الإلكترونية.

تقوم صياغة إستراتيجية الحكومة الإلكترونية على دعامتين أساسيتين أولاهما الاستفادة مـن الإمكانات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتمثلة بمختلف المنتجـات التـي وصلت إليها في تطوير وتحسين أداء المؤسسات الحكومية، وثانيهما الاعتناء بالمواطن مـن حيث تقديم الخدمات الحكومية وتوفيرها المستمر على مدار الساعة وأيام العطل وتوفير الجهد والوقت المبذول في التنقل والانتظار. (الطعامنـة، 2004**)**

وقد لخص (الهادي، 2006) ثمانية استراتيجيات أساسية ترشد وتوجه الأداء في جهود إقامة الحكومة الإلكترونية بطريقة مقبولة، وتتمثل هذه الاستراتيجيات في التالي:

1. سد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة.

تحتاج الحكومة الإلكترونية إلي مهارات إدارية وتواصلية وتكنولوجية وتنظيمية وتسويقية واقتصادية الخ... ويجب الانتباه إلى أن المهارات المطلوبة متجددة ومتغيرة علي الدوام، ولذلك يجب التأكيد علي تنمية الموارد البشرية التي تحتاج إليها من الكفاءات المتاحة بالفعل وتأهيل قوي عاملة جديدة وتنمية المتوافر منها للقيام بمشروعات الحكومة الإلكترونية المتباينة والمتعددة.

2. سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطنين.

إستراتيجية سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطن العادي لخدمات الحكومة الإلكترونية يتم تجاوزها من خلال برامج التوعية نحو تسويق المعلومات الخدمات المتاحة بالفعل والشفافية المطلوبة في مشاركة الجمهور من المواطنين ومؤسسات الأعمال في إدراك نقاط القوة والضعف والفرص الناجمة من الحكومة الإلكترونية والمخاطر التي تمثلها.

3. الوصول للمواطنين.

إستراتيجية الوصول للمواطنين المحتاجين للمعلومات والخدمات الحكومية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحتاج إلي إمكانية إمداد هذه الخدمات وإتاحتها عبر مراكز خدمة المجتمع مثل مكاتب البريد ونوادي رعاية الشباب ونوادي تكنولوجيا المعلومات وغيرها.

4. التحول في الخدمات.

تتمثل هذه الإستراتيجية في التحول من الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية لخدمة متكاملة تقدمها الحكومة الإلكترونية في الوقت الحقيقي، حيث أن رؤية الحكومة الإلكترونية تعتبر رؤية متكاملة لإتاحة المعلومات والخدمات الحكومية التي يتم تقديمها في الوقت الحقيقي المناسب، ويستدعي ذلك إحداث تغييرات جوهرية وتحويلية في الأنشطة والعمليات التي لا يراها المستخدمون، حيث أنها تعتبر غير مرئية وتتم في الدوائر الحكومية التي تقوم بتقديم معلوماتها وخدماتها، وتشتمل هذه الأنشطة والعمليات علي كثير من الإجراءات وتدفق العمل المرتبط بالأساليب الإدارية المختلفة والمتنوعة.

5. التحول للويب الديناميكي والتفاعل في الأداء.

إستراتيجية التحول من الويب الساكن إلي الويب الديناميكي النـشط تـرتبط بتفاعـل المستخدمين مع الموقع المحدد للحكومة الإلكترونية بطريقة نشطة وإيجابية بحيث تـتم التفاعلات وملأ النماذج وتسديد الرسوم وغير ذلك بطرق افتراضية علي الويب حتـى الحصول علي المعلومات أو الخدمات المطلوبة.

6. إتاحة الخدمات من خلال بوابات مكرسة لذلك.

إستراتيجية توفير الخدمات من خلال بوابات الحكومـة الإلكترونيـة وإيجـاد حلـول للمشكلات والأمور الخاصة بالخصوصية ومشاركة البيانات مـن خـلال تكنولوجيـا (Portal) البوابة الصفحة الرئيسية لموقع الحكومة الإلكترونية على الإنترنت حيث يتطلب ذلك تكامل عمليات وإجـراءات الأعمـال الجديـدة ووسائل لحماية الخصوصية والسرية وضمان أعلى مستويات مـن الأمـن والجـودة بالإضافة إلي حماية الملكية وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة وفعالية.

7. وضع خريطة واضحة.

إستراتيجية صياغة خريطة واضحة المعالم توضح الوضع الحالي والوضع المـستهدف الوصول إليه في المستقبل، على أن يتم إشراك المستخدمين الحاليين والمتوقعين بأبعاد ومراحل وبرامج الحكومة الإلكترونية.

8. الدعم والمساندة المطلوبة.

إستراتيجية دعم ومساندة جهود ومتطلبات الحكومة الإلكترونية من خلال تـوفير أدلـة إرشادية ونماذج أعمال مبتكرة ومعلومات مفصلة وبرامج توعية وتدريب مختلفة.

5.1.2 مزايا استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

إن الانتقال من العمل التقليدي في الحكومات التقليدية بما يتخلله من بيروقراطية وبـطء فـي العمل إلى العمل في الحكومة الإلكترونية يوفر العديد مـن المزايـا علـى كافـة الـصعد والمستويات فيما يتعلق بالإدارة والقائمين على الحكومة وفيما يتعلق بالمواطنين ومؤسـسات القطاع الخاص أيضاً، وقـد لخـص (الأغبـري،2006)، و(رضوان، 2000) مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية في الشفافية في المعاملات دون التحيز بين المنتفعين بالخدمات العامة عن طريق إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظـام الإدارة الإلكترونية والتقليل من المشاكل الإدارية والتنظيمية والاجتماعية التي تـساعد علـى الرشوة وغيرها، فضلاً عن توفير نظام دقيق للمراجعة والمحاسبة، إضافة إلى أن الحكومـة الإلكترونية تكفل كذلك تقديم الخدمات في أي وقت خلال 24 ساعة يومياً دون تـدخل مـن جانب الموظفين فضلاً عن مشاركة المواطن في معالجة السلبيات من خلال اسـتطلاع رأى المواطنين في شئون الإدارة الإلكترونية، كذلك تسهم الحكومة فـي إسـراع أداء الخـدمات للعملاء ونقل الوثائق إليكترونياً بشكل أكثر فعالية وتقليل التكلفة نتيجة تبـسيط الإجـراءات إضافة إلى تقليل المعاملات وتخفيض وقت الأداء وتقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بـأداء الخدمات، أيضاً الحكومة الإلكترونية تعمل على تقليل تأثير العلاقات الشخصية على انجـاز الأعمال وتقليص المخالفات نظراً لسهولة ويسر النظام ودقته بالإضافة إلى تخفيض الأخطاء إلى أقل ما يمكن وتخفيض المصروفات الخاصة بالمباني والعقارات وغيرها.

وبالنسبة للمواطن العادي، توفر له الحكومة الإلكترونية أمرين في غاية الأهمية هما: الوقت والمال، فربما تحتاج معاملة ما ثلاثة أو أربعة أيام من التنقل من دائرة إلـى أخـرى بالإضافة إلى أجور المواصلات وتعطله عن العمل خلال هذه الفترة، على العكس من ذلـك عند تعامله مع حكومة إلكترونية يكفيه عشر دقائق من العمل على الإنترنت لإنهاء معاملتـه، ومن هنا ينبع دور الحكومة الإلكترونية في تنمية المجتمع. فتأمين الخدمات للمواطن بأسـهل السبل يجعل تركيزه على عمله أكثر، ولا يفني جزء من عمره في تعقب المعـاملات، كمـا يقضي هذا التحول على الروتين القاتل لموظف الحكومة وخاصة أولئك الذين يعملون بتماس مباشر مع

الجمهور، كما يحد بشكل كبير من عملية الرشوة، إن لم نقل يقضي عليها بـ شكل نهائي.

6.1.2 المعوقات التي تواجه الحكومة الالكترونية

ويمكن إجمال المعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية بالنقاط التالية:

1- المعوقات المادية.

إن البدء بتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يتطلب إجراء تغييرات جذرية في آليات العمل الأمر الذي يتطلب دعم مالي لا محدود لضمان تنفيذ إجراءات التغيير على الوجه الأكمل، فقد ذكر (الطائي، 2007) أن المعوقات المادية تتمثل في الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات لمستويات الدولة المختلفة، إن التطور المستمر لهذه التقنية يجعل من الصعوبة اللحاق بهذه التطورات حيث أن هذه التقنية متشابكة ومتكاملة مما يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوفر جميعها في وقت واحد خاصة على صعيد المنظمة الواحدة.

وترى الباحثة أن المعوقات المالية هي من أهم المعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث أن الانتقال من الحكومة التقليدية التي تعتمد على العمل التقليدي النمطي يتطلب دعم مالي كبير لإجراء التغييرات المطلوبة للعمل متضمنًا توفير أجهزة حاسوب متطورة وشبكة اتصالات تربط كافة المؤسسات و الدوائر الحكومية مع بعضها البعض، إضافة للبرامج اللازمة لتشغيل أنظمة الحكومة الإلكترونية المختلفة، كذلك التمويل اللازم لتدريب وتأهيل العاملين في المؤسسات و الدوائر الحكومية.

2- المعوقات الإدارية.

تنتج المعوقات الإدارية في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، عن النقص في الوعي بمفهومها وأهميتها عند القيادات الإدارية والموظفين إضافة إلى خوفهم من فقدان مراكزهم ووظائفهم عند تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، فقد ذكر

(باكير، 2006) و(بلح 2006) أن المشاكل والأسباب التي أدت إلى النتائج السلبية في الإدارة هي على النحو التالي:

1. طبيعة النظام السياسي: إذ أن معظم المشاكل التي تعاني منها الإدارة هي ناتجة عن طبيعة النظام السياسي في البلدان العربية وهو أهم عنصر في تردي وضع الإدارة.
2. عدم كفاءة الموظفين: وهو عنصر يتصل بالسبب السابق كما تم شرحه إذ أن الكثير من الموظفين هم مما لا يستطيعون حتى الكتابة أو على الأقل بشكل جيد وهم من غير المتخصصين ولا يخضعون حتى بعد توظيفهم لدورات تخصصية ويتم اختيارهم بناء على مقياس حزبي وطائفي وكل هذا يؤدي إلى اعتماد التنفيذ الاعتباطي للمعاملات وعدم التقيد بالقوانين وازدراء المواطنين.
3. البيروقراطية الشديدة: في الحقيقة إن المفهوم السائد للبيروقراطية هو الالتزام الشديد والمتحجر بنص القانون لدرجة تؤدي إلى عرقلة المعاملات وبالتالي القضاء على الهدف الذي من أجله وضع القانون وهو تسهيل معاملات الناس.
4. انعدام المساءلة: إن نظام الرقابة والمساءلة في المجال الإداري غير فعال وبالرغم من كثرة عدد الهيئات الرقابية والتأديبية داخل السلطة التنفيذية، لم يتم التوصل حتى الآن إلى ضبط المخالفات والحد من سوء الإدارة.
5. تدني مستوى الدخل: يؤثر هذا كثيرا على الموظف حتى صاحب الأخلاقيات والملتزم بالقانون ويدفعه إلى قبول الرشاوى والمال مقابل تيسير المعاملات وتسهيلها ويعد عاملا لا يستهان به في وصول الإدارة إلى أسوأ المستويات.
6. المركزية الإدارية الشديدة: تشكو هيكلية الإدارة العامة من مركزية شديدة وعدم ترابط فعال بين إدارتها على المستوى المركزي والإدارات المحلية.

إضافة إلى ذالك ترى الباحثة إن أهم المعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية تتمثل في انتشار (الأمية الكمبيوترية) بين الموظفين، كما أن تنفيذ المشروع يحتاج إلى توافر جهاز كمبيوتر خاص والى اشتراك في الإنترنت وخط هاتفي أرضي أو محمول، الأمر الذي يزيد الأعباء المادية على الموظفين.

إن المستوى المتدني لاستخدام الإنترنت لدى الموظفين، وعدم توفر البنية التحتية اللازمة للحكومة الإلكترونية، والخصوصية في مواجهة الأمن، ومحدودية المهارات في استخدام تكنولوجيا المعلومات، ونقص الإطار التشريعي، ونقص الإدراك لمفهوم الحكومة الإلكترونية تعتبر من أكثر المعوقات التي تواجه تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

7.1.2الحكومة الالكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية.

أن برنامج الحكومة الإلكترونية هو برنامج وطنـي يهدف إلى تحسين الأداء الحكومي التقليدي من ناحية تقديم الخدمة وكفاءة الأداء والدقة وتقليل الوقت والتكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات الحكومية، والوصول إلى درجة عالية من الرضا لمتلقي الخدمة، هذا بالإضافة إلى التكامل والتنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة، والهـدف العام هو الوصول إلى كفاءة وشفافية وأداء أفضل للحكومة وموظف الحكومة وتغيير الصورة النمطية السائدة لدى الكثيرين. (موقع الحكومة الأردنية، 2013) "http://www.jordan.gov.jo "

إن برنامج الحكومة الإلكترونية يحقق الأهداف الوطنية ويوجه التحـول والتغييـر المنـشود للإصلاح والتطوير في الحكومة لتحقيق تلك الأهداف، لذا كان لا بد من جهة مرجعية تقـوم بتنسيق جهود الجهات الحكومية المختلفة ودعمها بالمنهجيات الحديثة والخبرات البشرية فـي مجالات متعددة، بحيث تتمكن تلك الجهات الحكومية من تكامل الجهود والوصول إلى أعلـى درجة من النجاح في تطبيق عملية التحول المنشودة وبالتالي تحقيق أهداف كـل منهـا مـن ناحية، والأهداف الوطنية من ناحية أخرى. وقد أولت الحكومة هذا الدور ألتنسيقي والـداعم.

لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتم تأسـيس إدارة لبرنامج الحكومة الإلكترونية وتم توظيف كادر مؤهل بخبرات في مجالات متنوعة، من إدارة مشاريع، وإدارة التغيير، وإدارة التكنولوجيا وخدمات الـدعم، وإدارة المخـاطر وإدارة الجودة وإدارة المحتوى

وغيرها، لكي تتمكن من القيام بالدور المطلـوب للـوزارة وتحقيـق النجاح في تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية.

ويركز برنامج الحكومة الإلكترونية على إدارة التغيير الـذي يـصاحب تطبيـق الحكومـة الإلكترونية، ويشمل ذلك إعادة هندسة الإجراءات (الهندرة) لتحسين الإجراءات الحكوميـة، وتطوير الموارد البشرية (ويشمل ذلك نقل المعرفة والخبرات والتدريب)، كما تركـز علـى تطبيق أحدث أساليب التكنولوجيا، والطرق المنظمة كأدوات لتمكين المعنيين مـن الحكومـة بتطبيق الإجراءات الجديدة، إضافة إلى تغيير الثقافات السائدة وبناء مجتمع معلوماتي.

تكرس الحكومة الإلكترونية في الأردن جهودها لتقديم الخدمات لأعضاء المجتمـع الأردنـي بكافة فئاته وشرائحه وبغض النظر عن الموقع الجغرافي أو الوضع الاقتصادي أو المـستوى التعليمي أو المعرفة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، ومن خلال الالتزام بإتبـاع منهجية تضمن التركيز على متلقي الخدمة، ستعمل الحكومة الإلكترونية على دعـم التحـول المطلوب للحكومة مساهمة بذلك في التنمية الاقتـصادية والاجتماعيـة للمملكـة الأردنيـة الهاشمية.

تقوم هذه الإستراتيجية ببلورة هذه الرؤية لاستخراج الأهداف الرئيسة للحكومة الإلكترونيـة، وتحديد برامج ومشاريع الحكومة الإلكترونية ذات الأولوية، وذلك لتسهيل عمليـات متابعـة التنفيذ ومراقبة الأداء وتعزيز مبدأ المساءلة عن طريق تحديـد مـسؤوليات كافـة الجهـات أصحاب العلاقة.

تتلخص رسالة الحكومة الإلكترونية في إدارة التحول في الحكومة والتركيز علـى إرضـاء متلقي الخدمة الحكومية، وتحقيق ذلك من خلال القنوات المختلفة لتوصيل الخدمة باسـتخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة وإدارة المعرفة وتوظيف الخبرات والكفاءات والكـادر المؤهـل لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية ومبادراتها بحيث تكون سهلة ومقبولة للمـواطنين فـي الأردن. إن برنامج الحكومة الإلكترونية يساهم مساهمة فاعلة في التطوير والتحـول الإداري للحكومة الأردنية.

8.1.2 الخدمات الالكترونية التي يقدمها برنامج الحكومة الأردنية

الخدمات الالكترونية التي يقدمها برنامج الحكومة الأردنية بما يلي:

1. الخدمات العمودية: وهي الخدمات التي يقتصر تقديمها على جهة حكومية واحدة بحيث تبدأ الخدمة وتنتهي في ذات الجهة، وتقع مسؤولية تطوير هذه الخدمة على عاتق المؤسسات الحكومية، حيث يقوم برنامج الحكومة الالكترونية بمساعدة هذه المؤسسات على تعريف خدماتها، تقديم المساعدة الفنية و التنسيق و المتابعة مع المؤسسات على تطويرها لتقديمها كخدامات الكترونية لكافة شرائح المجتمع. وتتم المتابعة على الخدمات العمودية ضمن الخطة الوطنية لبرنامج الحكومة الالكترونية.
2. الخدمات المتداخلة: وهي الخدمات التي تشترك أكثر من مؤسسة حكومية في تقديمها بحيث يقوم متلقي الخدمة بتقديم المعاملة في مؤسسة حكومية ويتم التنسيق وطلب معلومات من مؤسسات حكومية أخرى لإتمام المعاملة وتقديمها للمواطن.وتكمن مسؤولية تطوير هذا النوع من الخدمات المشتركة بين المؤسسات الحكومية وبرنامج الحكومة الالكترونية.
3. الخدمات المشتركة: وهي الخدمات التي يتم تطويرها "مركزيا "مرة واحدة فقط وتخدم كافة الخدمات الحكومية. وتأتي تسمية هذه الخدمات بالمشتركة وذالك لإمكانية الاشتراك في استخدامها من أكثر من جهة.
4. الخدمات المركبة: هي الأنظمة أو التطبيقات الإلية المشتركة و المتكررة بين الجهات الحكومية بمختلف قطاعاتها ومن أهمها أنظمة تخطيط موارد الحكومة ومن الأمثلة على ذالك: الأنظمة المالية، وأنظمة شؤون الموظفين، وأنظمة المشتريات، وأنظمة إدارة المواد (المخان و المستودعات)، وأنظمة أرشفة الوثائق.

يوضح الشكل التالي الخدمات الإلكترونية علـى الموقـع الرسـمي للحكومـة الالكترونية www.jordan.gov.jo.

حيث تحتوي البوابة على إجراءات معظم المؤسسات والدوائر الحكومية والمتوفرة للمواطنين والمستخدمين للخدمات وتوفر البوابة خدمات إلكترونية حية من قبل عدد

من الدوائر والمؤسسات الموجهة للقطاعات المختلفة: مواطنين، أعمـال، وحكومـة ومن المؤسسات التي توفر العديد من الخدمات الإلكترونية على الموقـع الرسـمي للحكومة الالكترونية.

الجدول (1)

الخدمات الالكترونية على الموقع الرسمي للحكومة الالكترونية

وصف الموقع	الموقع الالكتروني	الخدمات الالكترونية المقدمة
- ضريبة الدخل والمبيعات	www.gst.gov.jo	نظام الاستفسار الضريبي
- دائرة الجمارك	www.customs.gov.jo	نظام الإدخال المؤقت، التعرفة الجمركية،استيفاء الرسوم
- وزارة الصناعة والتجارة	www.mit.gov.jo	تسجيل واستعلام أسماء تجارية ومؤسسات فردية
- المركز الوطني للتكنولوجيا	www.nic.gov.jo	التسجيل الالكتروني للنطاقات
- دائرة المساحة والأراضي	www.dls.gov.jo	تقديم معلومات خرائطية مساحية، مخطط أراضي
- وزارة التربية والتعليم	www.moe.gov.jo	برنامج edu-wav، الإعلان عن نتائج الثانوية العامة
- وزارة التعليم العالي	www.mohe.gov.jo	نظام القبولات الجامعية،
- دائرة الإحصاءات العامة	www.dos.gov.jo	برنامج التعداد السكاني،
- ديوان الخدمة المدنية	www.csb.gov.jo	برنامج بطاقة الموظف،
- دائرة الأحوال المدنية	www.cspd.gov.jo	نظام إصدار الوثائق،جوازات السفر، شهادات الميلاد
- دائرة الأرصاد الجوية	met.jometeo.gov.jo	برنامج الحالة الجوية، قياس كمية الأمطار والثلوج
- مؤسسة الضمان الاجتماعي	www.ssc.gov.jo	برنامج الضمان الشخصي
- وزارة الصحة	www.moh.gov.jo	نظام إصدار بطاقات التامين الصحي

ترى الباحثة إن مشروع الحكومة الإلكترونية يعتبر من المشاريع المهمة والحيوية للمجتمع الأردني على مختلف الصعيد الشخصية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ويعتبر الواقع الأردني بيئـة مناسبة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية بكفاءة من حيث توفر البنية التحتية لعدد كبير من المواطنين للعمل من خلال الخدمات الإلكترونية إضـافة للـوعي الكبيـر بماهيـة الخدمات الإلكترونية حيث

أن هناك بعض الخدمات المتاحة حالياً يتعامل معها الكثيـر مـن المواطنين، إن الحكومة الإلكترونية الأردنية لن تكون حكومة محدودة بل من الممكن أن تتسع نشاطاتها لتقدم خدماتها لكافة الأردنيين علـى مستوى العالم الأمر الذي سيكون له مردود كبير على المستوى المادي والمعنوي. وبالمقارنة مع تجارب بعض الدول العربية نجد أن التخطيط للحكومة الإلكترونية الأردنية يتقاطع ويتشابه مع مخططات الحكومة الإلكترونية لبعض الدول العربية الأمر الذي يعطـي مؤشرات ايجابية حول نجاح الحكومة الإلكترونية الأردنية.

2.2 نظام المعلومات الإدارية

في هذا الجزء من الإطار النظري سيتم التعرف على "المتغير المستقل " نظام المعلومات الإدارية والعوامل المؤثرة في استخدام نظام المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية.

1.2.2 تعريف النظام

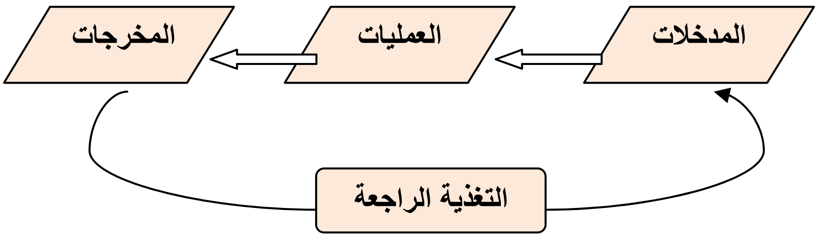
إن النظام يعرف لغة بأنة التأليف والجمع و الاتساق فهي كلمة تطلق على كل شيء فيه ترتيب ويعرف اصطلاحا بأنة مجموعة من القواعد والإحكام المتنافسة المترتبة و المتفاعلة فيما بينها، يعد مفهوم النظم مدخلا علميا سليما وصالحا لدراسة وتفسير الكثير من الظواهر المادية والإنسانية، فهو يساعد القائمين على نشاط معين من بلوغ الغايات بشكل أكثر فاعلية اعتمادا على النظرة الشمولية أو الكلية.(العبادي والعارضي، 2012)،

وكذلك عرف النجار النظام بأنه "مجموعة من العناصر أو الأجزاء المترابطة التي تعمل بتنسيق تام وتفاعل، تحكمها علاقات وآلية عمل معينة في نطاق محدد، لتحقيق غايات مشتركة وهدف عام، بواسطة قبول المدخلات ومعالجتها من خلال إجراء تحويلي منظم للمدخلات بهدف إنتاج المخرجات مع التغذية الراجعة والرقابة".(النجار، 2008).

2.2.2 العناصر الأساسية للنظام

يتكون كل نظام من مجموعة من ا لعناصر الأساسية التي يعتمد عليها، وقد صنف (سلطان، 2000) هذه العناصر إلى سبعة عناصر وهي كالتالي:

1- المدخلات: inputs تمثل المدخلات الموارد اللازمة للنظام لكي يتمكن من القيام بالأنشطة المختلفة واللازمة لتحقيق أهدافه، وتشمل المدخلات العديد من العناصر.. كالخامات والطاقة والمعلومات والآلات.
2- العمليات processes: هو تحويل المدخلات إلى مخرجات، وقد تكون العمليات آلة او انسان.
3- المخرجات outputs: تمثل المخرجات ناتج عملية تحويل المدخلات، وقد تكون المخرجات إما سلع أو خدمات أو معلومات، وتعد المخرجات هي الأداة التي يمكن من خلالها التحقق من أداء النظام أي قدرته على تحقيق أهدافه.
4- التغذية الراجعة feedback: ردة فعل النظم تجاه المخرجات يقدم معلومات للنظام عن كيفية استقبال النظم الأخرى لمخرجاته وتلك المعلومات تعتبر أداة يستخدمها النظام لتحقيق الرقابة على أدائه.
5- العلاقات relationships: تمثل العلاقات الوسيلة التي من خلالها ترتبط النظم الفرعية ببغضها البعض وأيضا ربط النظام ببيئته.
6- بيئة النظام environments: إن أي نظام لا يوجد بمعتزل عن النظم الأخرى، تلك النظم تشكل ما يطلق عليه بيئة النظام، وتشمل بيئة النظام مصدرا لمدخلات النظام، كما أنها تتلقى مخرجات النظام، وتزداد احتمالات استمرار وبقاء النظام على قدرته على التكيف مع التغيرات البيئية.
7- حدود النظام boundaries: تعد حدود النظام بمثابة الغشاء الذي يحيط بالنظام ويفصله عن بيئته، والجدير بالذكر أن حدود النظام غير ثابتة فهي تتوقف على أهداف النظام واختلاف درجة تعقيد النظام. (سلطان،2000)



الشكل رقم (2)

المصدر :(سلطان، إبراهيم 2000) "نظم المعلومات الإدارية" مدخل إداري، الدار الجامعية، الإسكندرية.

3.2.2 مفهوم نظم المعلومات الإدارية

أحدثت التطورات التكنولوجية وتطبيقاتها تغيرات محورية في أسلوب تعامل منشئات الأعمال مع المعلومات، وأن أهمية تلك المعلومات تتطلب العناية واليقظة لتأمينها من خلال سياسات محدودة وموثقة لمراجعة وتدقيق نظم المعلومات في عدد كبير من مشروعات تصميم وبناء وتشغيل نظم المعلومات داخل المؤسسات بمختلف أنواعها (لطفي، 2005).

ولقد أدى هذا التطور التكنولوجي إلى إيجاد ما يعرف بمجتمع المعلومات، هذا المجتمع الذي تشغل عمليات معالجة وتخزين المعلومات حيزا كبيرا من النشاط الإنساني فيه. (البشابشة،2005)

وتعتبر المعلومات مورداً رئيسياً من موارد المنظمة، ومصدرا مهما من مصادر نجاحها، كما تعتبر عاملا مهما من عوامل زيادة كفاءة وفاعلية الأنشطة الإدارية المختلفة، الأمر الذي جعل من وجود أنظمة المعلومات الإدارية في المنظمات المختلفة ذا أهمية خاصة، حيث يساعد المنظمات على القيام بأداء وظائفها بنجاح وكفاءة عالية، كما تعد نظم المعلومات الإدارية في العصر الحاضر من أهم الانجازات التي تحققت في مجال العمل الإداري، وذلك بالاعتماد على الحاسبات الالكترونية، وقواعد البيانات، والتي تهدف إلى توفير المعلومات الموثقة والمتكاملة وفي الوقت المناسب لعموم المستفيدين من نظم المعلومات الإدارية بشكل عام. (البشابشة، 2005)

يعرف (louden,2004) نظم المعلومات الإدارية على أنها عبارة عن نظم المعلومات التي تخدم الإدارة الوسطى في المؤسسة، وتقوم بمد الإدارة الوسطى بتقارير عن مستوى الأداء داخل المؤسسة، وتتميز نظم المعلومات الإدارية بأنها تعد تقارير تخدم عمل الإدارة من داخل المؤسسة، بحيث لا تكون موجه للخارج أو للبيئة المحيطة، وتعتمد في عملها على التقارير المعدة بواسطة نظم المعلومات التشغيلية.

وقد عرف (الاعرجي واخرون، 2002) نظام المعلومات الإداري " بأنه نظام متكامل يتكون من مجموعة من الأفراد والأجهزة و الإجراءات والأنظمة الفرعية للمعلومات،وذالك بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن الأنشطة الدقيقة للمنظمة ومن اجل انجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة واتخاذ قرارات شبة هيكلية و غير هيكلية بصورة ذات كفاءة و فاعلية ".

وتستنتج الباحثة من التعريف السابق أن الوظيفة الأساسية من نظم المعلومات الإدارية هو توفير المعلومات الدقيقة الشاملة التي تزيد من كفاءة العمليات الإدارية في المنظمة، كما تحسن جودة القرارات الإدارية، واعتباراها الأهم في تنفيذ مختلف الوظائف والأنشطة الإدارية، وأشار (البكري،2000) إلى أن نظم المعلومات الإدارية تعمل على جمع بيانات عن لعمليات بطريقة تمكن من مقابلة الاحتياجات الرئيسية للتنظيم، وغرضها هو الوفاء بالاحتياجات للمعلومات متضمنة الأعمال الروتينية والداخلية وأنشطة التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات بكل مستويات الإدارة، وأيضا احتياجات الجهات الخارجية عن النظم.وتلاحظ الباحثة أن جميع التعريفات السابقة تتضمن توفير نظم المعلومات الإدارية للمعلومات الملائمة والدقيقة، وفي الوقت المناسب لجميع الأنشطة الإدارية، وبالتالي هي عملية الاستفادة من نظم المعلومات في الإدارة.

4.2.2 أهمية نظم المعلومات الإدارية

تلعب نظم المعلومات الإدارية دورا استراتيجيا في حياة المنظمات لضمان استمراريتها ونجاحها وتقوم هذه النظم بتدعيم الإدارة في التخطيط والرقابة على النظم، بالإضافة إلى مساعدتها في خلق المنتجات، والخدمات الجديد ة، وفتح أسواق جديدة،وتخفيض التكلفة، وتحسين مستوى الخدمة مما يمكنها من الحصول على ميزة تنافسية والوصول إلى التميز.

ولخص (الكردي و اخرون،2000) أهمية نظم المعلومات الإدارية للمنظمات في ثلاث أدوار رئيسية هي مساندة العمليات التجريبية، ومساندة اتخاذ القرارات بواسطة المدراء، ومساندة تطوير وتنفيذ الاستراتيجيات لتحقيق ميزات تنافسية. كما تكمن أهمية نظم المعلومات الإدارية في مساندة عمليات المنظمة الداعمة والأساسية،ومن الأمثلة على مساندة الأنشطة الداعمة، مساندة الإدارة والتنسيق وذل ك من خلال بناء نظام لتدفق العمل التعاوني عبر الانترنت، مساندة إدارة الموارد البشرية من خلال بناء نظام معلومات لتطوير المسار الوظيفي للعاملين تطبق نظام التدريب باستخدام الحاسب الآلي، ومن الأمثلة على مساندة الأنشطة الأساسية، التسويق والمبيعات، وخدمة العملاء. كما تلعب نظم المعلومات دورا هاما في إعادة هندسة العمليات من خلال توفير السرعة والكفاءة في تشغيل البيانات وسهولة الاتصالات، مما يؤدي إلى رفع كفاءة العمليات، وتسهيل جهود التعاون بين مجموعات العمل.

5.2.2 نظم المعلومات الإدارية المحوسبة

لقد تطورت نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الآونة الأخيرة وانتشرت تطبيقاتها وتنوعت مجالات هذه التطبيقات حتى أصبحت تمثل الشريان الحيوي الذي يمد المنظمة بالأعمال وليس فقط بالمعلومات، إذ بدون نظم المعلومات الإدارية المحوسبة لا يمكن تصور استمرار معظم منظمات الأعمال كالمصارف، شركات التأمين، شركات الخدمة والشركات الصناعية والتجارية الأخرى، ومن الضروري التأكيد على أن نظم المعلومات الإدارية المحوسبة تشتمل على أبعاد ثلاثة، هي البعد الإداري، والمنظمة، والبعد التكنولوجي. وان الحواسيب والبرمجيات تمثل العناصر

التكنولوجية لنظام المعلومات وانه من دون استثمار إمكانات الحواسيب والبرمجيات وتوجيهها نحو العنصرين الآخرين، المتمثلين بالمنظمة والإدارة، فان الحواسيب والبرمجيات، ستصبحان من دون فائدة (قندلجي والجنابي، 2009).

ترى الباحثة انه من البديهي القول أن غياب نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في منظمات الأعمال الحديثة يعني عدم أو استحالة وجود أو استمرار أنشطة الأعمال الجوهرية للمنظمة. كما يعني أيضا صعوبة تحقيق أدنى مستوى مستهدف من الكفاءة والفعالية في بعض أنشطة الأعمال التي قد لا تتصل بتكنولوجيا المعلومات بصورة مباشرة.

6.2.2 أنواع نظم المعلومات المستخدمة في الأجهزة الإدارية

يمكن تقسيم نظم المعلومات التي تستخدم داخل الأجهزة الإدارية الحكومية للمعاونة في عمليات المستويات الإدارية المختلفة إلى أربعة أنواع رئيسية كما يلي:

نظم معالجة العمليات:

هي نظم للمعالجة الآلية للعمليات الروتينية الأساسية لدعم أنشطة التشغيل المختلفة داخل الجهاز الإداري، وأهم وظائف هذه النظم هي معالجة البيانات وإنتاج التقارير، ومن أمثلة نظم معالجة العمليات: نظام شئون الموظفين، نظام الشئون المالية، نظام المستودعات ومتابعة المخزون (قنديلجي،2002).

نظم المعلومات الإدارية:

تتألف من مجموعة من العمليات المنتظمة التي تدعم المستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل الجهاز الإداري، ومن أمثلة هذه النظم: نظام معلومات التسويق، نظام معلومات التمويل، نظام معلومات الإدارة العليا(السيد،2000).

نظم دعم اتخاذ القرارات:

تقوم بدعم أنشطة اتخاذ القرارات داخل الجهاز الإداري، حيث تعتبر

عملية اتخاذ القرار أساس العملية الإدارية. ويواجه الإداريين في الأجهزة الحكومية العديد من المشكلات المتعلقة بالتخطيط ووضع الخطط، وتحليل البدائل، واختيار أفضل الحلول للاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وغيرها (حيدر،2002). وينتج عن هذا التنوع من المشكلات تنوع في طبيعة وشكل المعلومات التي يحتاجها الإداريون، الأمر الذي يستدعي إنشاء نظم معلومات قادرة على تلبية الاحتياجات المعلوماتية المختلفة على كافة المستويات الإدارية، وفي مختلف المجالات الوظيفية خاصا أن اتخاذ قرار سليم أصبح إحدى التحديات التي تواجه مديري اليوم نظراً للتقلبات الهائلة في المجالات الإدارية في ظل الاتجاه نحو عولمة الأجهزة الإدارية وتعقد المتغيرات التي تواجهها(برهان، 1994).

نظم المعلومات المكتبية:

تهدف إلى تحسين كفاءة أعمال السكرتارية والعاملين في الجهاز الإداري عن طريق إمكانية إجراء تعديل أو تغيير في هياكل أنشطة المكاتب، وتستخدم هذه النظم تقنيات حديثة لتسهيل عمليات: تجهيز المعلومات، تخزين واسترجاع المعلومات، نقل المعلومات.

موارد نظم المعلومات الإدارية:

تتكون نظم المعلومات الإدارية من خمس موارد رئيسية وعلى المنظمة أن تكون قادرة على تعظيم الموارد الخمسة لتعظيم الفائدة من نظام المعلومات، وهذه الموارد كما ذكرتها (الكردي و اخرون،2000) في كتابها كالتالي:

1. الموارد البشرية Human resource: إن وجود الأفراد ضروري لعمل أي نظام معلومات وهناك نوعين أساسيين من الموارد البشرية اللازمة لنظم المعلومات وهما:

أ. المستخدمين النهائيين وهم الذين يستخدم و ن النظام بطريقة مباشرة أو يستخدمون مخرجاته المجهزة.

ب. الأخصائيون في نظم المعلومات وهم الذين يطورون ويشغلون النظام.

2. الموارد المادية hardware: تضمن جميع الأجهزة المادية والمواد المستخدمة في

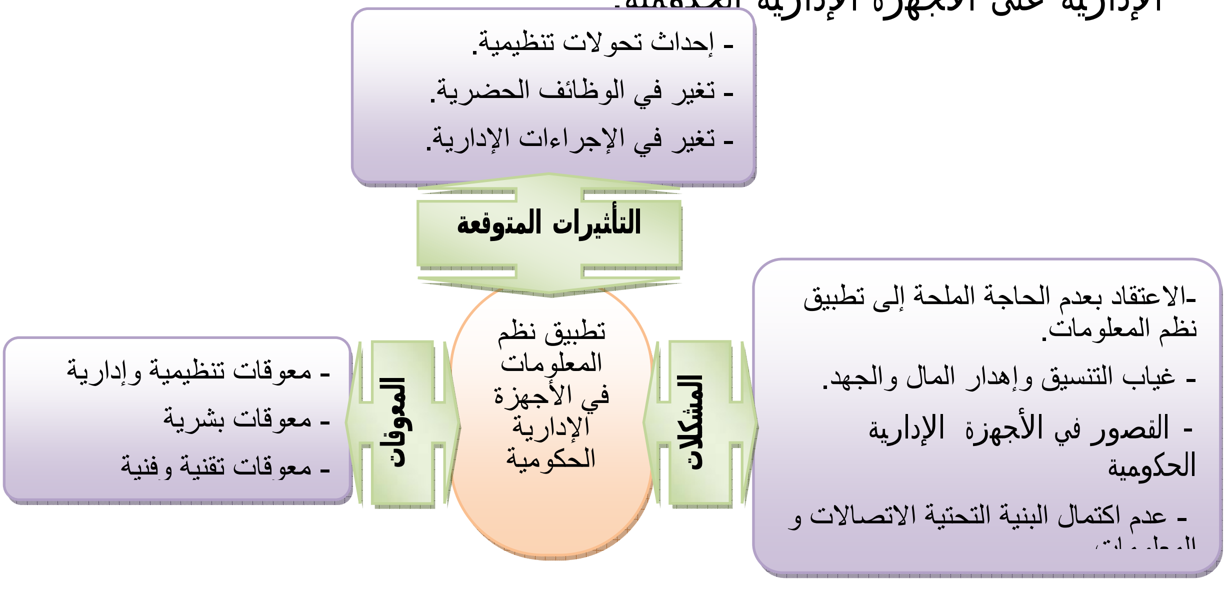
تشغيل المعلومات، وهي تشمل الحاسبات والطرفيات والوسائط.

3. موارد البرمجيات software: تشمل جميع أنواع تعليمات تشغيل البيانات، وتشمل كل من البرامج والإجراءات.
4. موارد البيانات data: أدركت المنظمات أخيرا أن البيانات تعتبر موردا تنظيميا هاما ينبغي إدارته بفاعلية لصالح جميع المستخدمين النهائيين في المنظمة.
5. موارد الشكبات network: أصبحت شبكات الاتصال مثل الانترنت والانترانت والاكسترانت ضرورية لقيام المنظمة بالتجارة والأعمال الالكترونية.

7.2.2 مظاهر تطبيق نظم المعلومات في الأجهزة الإدارية الحكومية:

تمضي نظم المعلومات والاتصالات قـدماً وبـشكل متـسارع وتـأتي مـع كل يوم بجديد، ويمكننا القول بأنه أصـبح للكمبيـوتر والاتـصالات دوراً رئيـسياً في المجتمع بشكل عام وفـي تطـور أداء الأجهـزة الإداريـة الحكوميـة بـشكل خاص. ومن المسلم به أنه من الصعب بمكـان رسـم صـورة لنهايـة المطـاف لهذه التكنولوجيا. ولكن هـذه التكنولوجيـا لا تـزال حتـى الآن تتركـز بـشكل رئيسيي فـي بلـدان العـالم المتقـدم، وبالتـالي فـإن دراسـة منجـزات هـذه التكنولوجيا وتطبيقاتها خاصة في مجـال الإدارة الحكوميـة للأنـشطة الحـضرية بالمدينة، وكذلك دراسة المشروعات والتـصورات المـستقبلية فـي هـذه الـدول يساهم إلـى حـد بعيـد بوضـع النقـاط الرئيـسية لملامـح مجتمـع المـستقبل Mitchell،(2000).

يعرض الجـزء التـالي التـأثيرات المتوقعـة لتطبيـق نظـم المعلومـات الإدارية على الأجهزة الإدارية الحكومية.



شكل رقم (3)

تطبيق نظام المعلومات الإدارية في الأجهزة الحكومية (علي،2005)

يتضح من خلال الشكل السابق مدى إمكانية تـأثير نظـم المعلومـات علـى الأجهزة الإدارية في ثلاثة نقاط هي: إحـداث تحـولات تنظيميـة، وتغيـر فـي الوظائف الحضرية، وتغير في الإجراءات الإدارية.

إحداث تحولات تنظيمية:

أحد جوانب تأثير تكنولوجيا نظم المعلومات علـى الأجهـزة الإداريـة هـو استخدامها لهياكل تنظيمية جديدة، يتم فيها تخفـيض عـدد المـستويات الإداريـة، وتوسيع نطـاق الإشـراف والرقابـة، حيـث يعتمـد أسـلوب الإشـراف علـى العـاملين علـى الثقـة، ويقـل التعامـل المباشـر والرقابـة بـين الرؤسـاء والمرؤوسين وبين الزملاء بعكس ما هو موجود فـي معظـم الأجهـزة الإداريـة الحكوميـة فـي المـدن العربيـة. ويـتم الاعتمـاد علـى البريـد الالكترونـي والبرمجيات في تحقيق التنسيق بـين الأفـراد الـذين يـؤدون مهـام مـشتركة، ويقوم المسئولين بتفويض المزيد مـن مـسئوليات اتخـاذ القـرارات للمـستويات الأدنى مما يجعل الأجهزة الإدارية أكثر اسـتجابة لعملائهـا ومنافـسيها. وتـوفر تلك التكنولوجيا إمكانية أن يعمـل بعـض أعـضاء الجهـاز الإداري عـن بعـد وبدون الحاجة للحضور الدائم إلى مكان العمل(حيدر، 2002)

تغير في الوظائف الحضرية:

يتمثل هذا التـأثير فـي تبلـور مفـاهيم وطريقـة أداء المجتمـع لوظائفـه الحضرية التي بدأت بالظهور بالفعـل، وجعـل تطبيقاتهـا أكثـر فاعليـة. فعلـى سبيل المثال سيؤدي وجود طريـق المعلومـات فـائق الـسرعة ودمـج أجهـزة الاتصالات، وكذلك إمكانية الاتصالات وتبـادل المعلومـات دون حـدود زمنيـة ومكانية إلى توسيع وتأكيد مفهـوم الحيـز الافتراضـي وجعـل التواجـد ضـمن

هذا الحيز فعالاً لإنجاز كافة الأعمال التي يمكن أن تشملها تطبيقات هذا المفهوم. إن بلورة المفاهيم واكتمال فعالية تطبيقاتها من المؤكد أنه سيؤدي إلى تغيرات جذرية في طريقة أداء الوظائف الحضرية.

وعلى ذلك فإن تطور مفهوم الحيز الافتراضي سيؤدي إلى طريقة جديدة للتعامل مع الأجهزة الإدارية الحكومية - خاصةً الخدمية منها - من المنزل، فمع توفر الاتصالات التفاعلية من المنزل وعبر طريق المعلومات فائق السرعة سيكون بالإمكان إنجاز الخدمة من داخل المنزل عبر جهاز اتصال تفاعلي يمكن طالب الخدمة من التعامل مع الأجهزة الإدارية المختصة بالخدمات العامة كالكهرباء والتليفون والغاز واستخراج شهادة الميلاد والهوية وجوازات السفر وتصاريح السفر، والتعامل أيضا مع الخدمات العمرانية والتعليمية والصحية والاجتماعية، بالإضافة إلى الخدمات التجارية والتجول في متاجر إلكترونية (افتراضية). وكذلك يمكنه طلب توصيل الخدمة إلى المنزل وتسديد قيمتها إلكترونيا (رضوان،2000)

تغيير في الإجراءات الإدارية:

تشير استقراءات العقود الماضية إلى أنه كانت ردود فعل الأجهزة الإدارية الحكومية المعنية بتقديم الخدمات الحضرية في الكثير من الدول النامية والدول العربية بطيئة جداً تجاه المشاكل التي كانت تتعرض لها مدنهم. وكذلك تميزت هذه الإدارات بغياب الديناميكية في تطبيق وتقييم ومتابعة سياسات تمس بصورة مباشرة استخدامات الأراضي وتوزيع الخدمات(محمود، 2001).

8.2.2 العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات في الأجهزة الإدارية الحكومية

ترى الباحثة أن تطبيق نظم المعلومات الإدارة في الحكومة الالكترونية يتطلب توفر توليفة متكاملة من العناصر و العوامل الجوهرية التي تتبادل التأثير و الوظائف والأدوار، إن عملية استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة

الالكترونية عملية معقدة نظام متكامل من المكونات التقنية و المعلوماتية و المالية و التشريعية و البيئي البشرية والمالية و،غيرها، و بالتالي لابد من التطرق إلى العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية.

1 - العوامل تنظيمية وإدارية:

إن أهم المعوقات المرتبطة باستخدام تكنولوجيا نظم المعلومات هي انعدام التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة المتعلقة باستخدام هذه التكنولوجيا، وذلك كنتيجة لعدم وجود سياسة عامة فنية موحدة على مستوى كلي في هذا المجال. وما يزال الاهتمام محدودا بعملية صياغة إستراتيجية فنية موحدة تساعد في توحيد مفاهيم وأسس استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة ومقومات الاستخدام الأمثل لإمكاناتها الكبيرة. وما يزال الاتجاه السائد هو نحو الحصول على أكثر ما يمكن من طاقات هذه التكنولوجيا بغض النظر عن مدى إمكانية الإدارات المختلفة في الانتفاع منها، مما يؤدي إلى الضياع و الهدر في هذه الموارد العامة (Shio, Martin J,1983).

المشروعات أيا كان نوعها و حجمها تحتاج لوجود إستراتيجية واضحة بما يتلاءم مع طبيعة المشروع و طبيعة البيئة المحيطة به **(الغوطي، 2006)** و لذا لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية ينبغي توافر العديد من العوامل الإدارية و منها:

أ- وضع استراتيجيات و خطط التأسيس:

إن وضع هذه الاستراتيجيات و خطط التأسيس يتطلب وجود رؤية مستقبلية مشتركة وواضحة حول استخدام نظم المعلومات في الحكومة الالكتروني.

ب -القيادة و الدعم الإداري:

من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة و هي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، حيث إن دعم الإدارة و قدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل و التطبيق و التغيير تلعب دورا رئيسيا في النجاح أو الفشل، كما أن قناعة و اهتمام و مساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة و المساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية.

ت- الهيكل التنظيمي:

و من هنا يمكن القول أنه بالنسبة للتنظيم و شكل الهيكل التنظيمي لقد أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمنظمة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات و الأعمال الالكترونية، وبالتالي لا يجب أن تستخدم المنظمة الحديثة تقنيات معلومات هي بحكم طبيعتها شبكية و تبادلية و تفاعلية في هياكل هرمية عمودية الاتصالات و ذات بعد واحد، و الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الالكترونية هي المصفوفات و الشبكات و تنظيمات الخلايا الحية المرتبطة بنسيج الاتصالات لذا يتطلب استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية و التنظيمية و الإجراءات و الأساليب بحيث تتناسب مع مبادئ استخدام نظم المعلومات الإدارية المحسوبة، و ذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة، أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها و إعادة الإجراءات و العمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الحكومة الالكترونية تتميز بالكفاءة و الفاعلية وسرعة الإنجاز، على أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطويرية (العمري، 2009).

2- العوامل بشرية:

يعتبر العنصر البشري هو أهم العناصر في أي نظام، إذ بدون هذا العنصر لا يمكن لأي نظام أن يحقق أهدافه المرجوة، فالمعدات والآلات والأجهزة وكل وسائل التقنية الحديثة ما هي إلا عناصر خاملة بدون العنصر البشري. فلذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية.

ويذكر **(رضوان، 2000)** أن برامج الحكومة الالكترونية هي برامج جديدة على الموظف، و تحتاج إلى خبرات و مهارات غير متوفرة في الأجهزة الحكومية، و التحول إلى نظم الحكومة الالكترونية يغير تركيبة العمل داخل الجهاز الحكومي، حيث يظهر و يتزايد دور محترفي استخدام الكمبيوتر و الانترنت، و يتراجع دور الموظف التقليدي، كما تظهر وظائف جديدة ربما لم تكن معروفة أبدا داخل بعض

الأجهزة، و بالتالي فإن مكون التنمية البشرية و كفاءة العنصر البشري تلعب دورا حاسما في نجاح البرنامج. و هذا يؤكد ما ذكره **(العواملة، 2000)** في أن تطبيق الإدارة الالكترونية يتطلب تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها و هذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم و التدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط و البرامج و الأساليب و المصادر التعليمية و التدريبية على كافة المستويات.

ومما سبق ترى الباحثة بأن توفير العناصر المؤهلة و مواصلة تدريبها و تنميتها باستمرار لمواكبة التطور التكنولوجي بكافة أبعاده من أهم العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية.

3- العوامل تقنية وفنية:

يشكل هذا المحور حجر الأساس لموضوع استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية، حيث يمثل الأجهزة و التقنيات اللازمة لإنجاح المشروع الحكومة الالكترونية و يتم من خلالها تمثيل المعلومات و نقلها الكترونيا مع ضمان سريتها و دقتها، و تنفيذ المعاملات و الخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الالكترونية صحتها و مصداقيتها (عامر، 2007). و يذكر (العواملة، 2000) و (جواد و أبو زيد، 2007) أن توفير البنية التحتية من تكنولوجيا معلومات و اتصالات و توفير الأجهزة و المعدات و البرامج و أساليب و مصادر المعرفة الملائمة و إتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن من متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية.و ذكر (نجم، 2004) أن البنية التحتية التقنية تنقسم إلى قسمين هما:

أولا: البنية التحتية الصلبة للأعمال الالكترونية: و تتمثل في كل التأسيسات و التوصيلات الأرضية و الخلوية (عن بعد) و أجهزة الحاسوب و الشبكات و تكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الالكترونية و تبادل البيانات الكترونيا.

ثانيا: البنية التحتية الناعمة للأعمال الالكترونية: وتتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم إنجاز وظائف الأعمال الالكترونية من خلالها. وهذه تتكون من مواقع الويب، قواعد البيانات الالكترونية، خدمات الشبكات، الخدمة الذاتية للزبون، خدمات التجارة الالكترونية على الويب.

و قد ذكر (عدوان، 2007) بعض المكونات المادية للبنية التحتية التقنية مثل:

1. **تقنيات الاتصالات:** تعد العمود الفقري لتنفيذ العمل إلكترونياً لقيامها بدور نقل المعلومات وتبادلها عبر المواقع المختلفة وتتكون من عنصرين رئيسيين وهما:

أ. قنوات الاتصال: تمثل الوسيط الناقل للمعلومات من موقع إلى آخر سواء عبر القنوات السلكية والمتمثلة في الأسلاك النحاسية أو خطوط الألياف البصرية التي تنقل المعلومات بسرعات عالية أو عبر القنوات اللاسلكية والتي منها الأرضية (المايكرويف)، أو بالقنوات الفضائية التي تعمل من خلال أقمار الاتصال والتي تعرف بالأقمار الصناعية.

ب. محطات الاتصال أو إعادة الإرسال أو التحكم: وتمثل العنصر المتحكم بنقل المعلومات و تتكون من مكونات الكترونية مختلفة قد توجد كليا أو جزئيا في المحطات المختلفة تبعا لوظائف المحطة، ومن هذه المكونات: أجهزة تختص بالإرسال والاستقبال، وهناك أيضا أجهزة المضاعفة والتوجيه التي تعمل على تجميع المعلومات من مصادر مختلفة وإرسالها عبر قناةٍ واحدة، إضافة لتوجيه المعلومات عبر أفضل الطرق بين المرسل والمستقبل، وهناك كذلك مكونات الكترونية تكفل التكامل بين شبكات الاتصال بالربط بينها إلكترونيا وبالتالي تحقق الجودة في الاستخدام.

2. **تقنيات الحاسوب ومكوناته:** ومن أهم المكونات الحاسوبية للبنية التحتية للإدارة الالكترونية ما يلي:

أ. المكونات المادية: وتتمثل في أجهزة الحاسوب بمختلف أنواعها وقدراتها، إضافة إلى الأجهزة الملحقة بها، والتي تعتبر ضرورية كأجهزة الإدخال أو الإخراج بمختلف أنواعها.

ب. المكونات المنطقية: وتشمل نظام برامج التشغيل وبرامج التطبيقات وخلافه.

ج. مستلزمات البنية التحتية لأعمال الحاسب الآلي داخل مبنى المنظمة مثل: المواقع المكانية، التوصيلات السلكية، الأجهزة المساندة، الطاولات الخاصة بالحاسب وغير ذلك.

3. شبكات الانترنت: تعني كلمة شبكة هنا "توصيل مجموعة من الحاسبات معا بواسطة سلك أو (كيبل) بشكل مباشر، أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية، أو عن طريق الأقمار الصناعية، بغرض الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين هذه الحاسبات، من انواع شبكات ، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترانت، شبكة الإكسترانت

4- العوامل المالية: يعد مشروع الحكومة الالكترونية من المشاريع الضخمة و التي تحتاج إلى أموال طائلة ؛ لكي نضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، من تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية، وتحديثها من وقت لآخر، وتدريب و تأهيل العناصر البشرية باستمرار بما يتناسب مع حاجات استخدام نظام المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية.ويؤكد ذلك ما ذكره (الصيرفي، 2007 م) حيث بين أن مشروع الإدارة الإلكترونية مشروع ضخم وكبير ويحتاج إلى أموال كبيرة و طائلة ؛ لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع،ويشير (غنيم، 2006) إلى ضرورة وجود متطلبات مالية تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظام وأساليب الإدارة التقليدية وترى الباحثة ضرورة رصد ميزانية مستقلة للمشروع الحكومة الالكترونية بحيث تكون تحت المراجعة دوريا لغرض ديمومة التمويل المستمر له.

من وجهة نظر الباحثة أن ما يعيشه الأردن في الفترات الحالية من زيادة في المديونية وارتفاع سقف الدين العام،انعكس ذلك على توفير الأموال الضرورية لاستمرار العمليات التطويرية وخاصة في نظام المعلومات الإدارية، فهذه المؤسسات ليست بمعزل عن هذه الإجراءات التقشفية،خاصةً أن هذه المؤسسات بحاجة إلى الاهتمام بتطوير عملياتها باستمرار وايلائها أكثر أهمية وأكثر أولوية لتنفيذ مشاريعها

وأنظمتها المستقبلية،عوضاً عن إدامة الصيانة الدورية لهذه الأنظمة وارتفاع تكلفة صيانتها وإدامتها سواء كانت تقنية أو غير ذلك.
فيما سبق تم دراسة المتغير المستقل ووفي هذا القسم من الاطار النظري سيتم دراسة المتغير التابع الأداء الوظيفي ببعديه الاستجابة والشفافية.

3.2 الأداء الوظيفي

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم المهمة التي حازت على الكثير من الاهتمام و البحث في الدراسات الإدارية، وذالك لأهمية هذا المفهوم على مستوى المنظمة و الفرد، فالأداء هو الوسيلة التي تدفع الجهة الإدارية للعمل بكفاءة وفاعلية وبحيوية ونشاط، حيث تجعل المدراء يتابعون واجبات ومسؤوليات الموظفين بشكل مستمر، وتدفع الموظف للعمل بفاعلية، لذلك فالغرض من طرح هذا الموضوع هو تسليط الضوء على الأداء و التعرف على مفهوم الأداء و الأداء الوظيفي و وتعرف على عناصر الأداء و التعرف على العوامل المؤثرة في الأداء.

1.3.2 مفهوم الأداء.

لقد تم الإشارة إلى مفهوم الأداء على انه يمثل درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، ويعبر مفهوم الأداء من منطلق المهام والمسؤوليات التي يقوم بها الموظف عن تنفيذ الموظف العمالة ومسؤولياته التي تكلفة بها المنظمة او الجهة التي ترتبط وظيفته بها (شاويش،2005).
يعرف الأداء من وجهة نظرة الباحثة: بأنه إنجاز الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكفاءة و فعالية و تعني الكفاءة:تعظيم النتائج باستخدام أقل الموارد أما الفعالية فتتعلق في إنجاز الأهداف المرغوبة وقد ركزت العديد من الدراسات على مفاهيم الأداء و تقييمه و تناول معظمها الأداء من منظور الأمور الداخلية لكن ذلك

التقييم لا يركز الاهتمام على نمو الموجودات و لا الابتكار و لا التعلم و إنما يركز على الأهداف قصيرة الأمد.

2.3.2 تعريف الأداء الوظيفي

يشكل الأداء السلوك الوظيفي للعاملين في المنظمات لتحقيق أهدافها، و بالتالي تبرز أهمية تحديد واجبات ومسؤوليات الوظيفة لكي يتسنى للموظف معرفة واجباته و حقوقه ومن ثم ممارسة الصلاحيات والاختصاصات المحددة لوظيفته، و تحمل المسؤوليات الناجمة عنها

وقد عرف الأداء الوظيفي بأنة مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعملة، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة بالوظيفة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، و الالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عملة والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص. (البشابشة، 2005)

كما يعتبر الأداء الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس كلا من الأهداف و الوسائل اللازمة لتحقيقها، ويعبر عن مدى كفاءة العامل او بلوغ مستوى الانجاز المرغوب في هذا العمل، و يرتبط بالمخرجات التي تسعى المنظمات الى تحقيقها، و لأهمية الأداء شهدت حقبة الثمانيات بحثا متصلا عن حلول المشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي، وذخرت الدوريات العلمية التقارير عن منظمات للبحث عن قيادات جديدة، وإعادة تصميم هياكلها التنظيمي، و محاولة إشراك العاملين في صنع السياسات بصورة اكبر، واستحداث نظام حلقات الجودة، وابتداع حوافز جديدة للجهود الفردية و الجماعية الملموسة، وابتدعت الأساليب التي تركز على تحقيق غاية واحدة هي تحسين الأداء. (الربيق، 2004).

وتشير الباحثة إلى أن مفهوم الأداء الوظيفي المقصود به هو نشاط العاملين من خلال ما يقوم به من واجبات ومهام ومسؤوليات، التي يجب على الفرد القيام بها كل في موقعه الوظيفي، والأداء الأمثل هو القيام بما سبق على أكمل وجه، كما تختلف طبيعة الأداء في المستويات الإدارية المختلفة داخل المنظمة، ذلك لاختلاف

نشاط كل وحدة بالمنظمة.وبصفة عامة ترى الباحث أن الأداء الوظيفي محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.

3.3.2 عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها: (العطية،2003):

1. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
2. نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
3. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل،ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
4. المثابرة: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسئولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

4.3.2 محددات الأداء الوظيفي

يرى (عكاشة، 2008) أن محددات الأداء الوظيفي تتلخص في:

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وأدارك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من)الجهد، القدرات، أدارك الدور و المهام).ويشير الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم الحوافز إلى الطاقة الجسمانية والعقلية، والتي يبذلها الفرد لأداء مهمته، أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة، ويشير ادارك الدور أو المهمة إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده

في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه.

5.3.2دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في تحسين الأداء الوظيفي

تكمن أهمية نظم المعلومات الإدارية في قدرتها على تحقيق الكثير من الفوائد للمنظمة مثـل المرونة والسرعة وضبط المخزون ومراقبة الإنتاج وبحوث السوق وكذلك تساعد فـي تحـسين الأداء من خلال زيادة سرعة انجاز المعاملات ودقتها، وتقديم خدمات الزبائن بما يـتلاءم مـع حاجاتهم ورغباتهم كما تساعد من خلال التقارير التي توفرها في دعم عملية اتخـاذ القـرارات وبالتالي تحسين نوعية القرارات وزيادة قيمتها وإنتاجيتها المعتمدة علـى المعلومـات المقدمـة والمقترنة بإنتاجية المنظمة. ولا يقتصر استخدام هذه الأنظمة على مجال دون آخر، بل تستخدم في المنظمات على مـستوى الإدارة العليا آخذة البعد الاستراتيجي والتنافسي، وتستخدم على مستوى الإدارة الوسطى حيـث تفيد في عمليات التنفيذ وتوصف المعلومات هنا بأنها تكتيكية يغلب عليها طابع التكـرار، كمـا تستخدم على مستوى الإدارة الدنيا بما يعزز من عملية المراقبة والإشراف المباشر علـى سـير العلميات المتكررة. (السالم وآخرون، 2005)، وقد اتفق الباحثون في هذا العالم على أن الجهود يجب أن تنصب لتحسين جودة نظم المعلومات الإدارية الذي يؤدي بدوره لتحسين الأداء الوظيفي. (البشابشة، 2005).

سيتم في هذا الجزء من الإطار النظري شرح البعدين السلوكيين للأداء الوظيفي وهما الشفافية و الاستجابة:

6.3.2 مفهوم الشفافية

تناول الباحثون مفهوم الشفافية بالبحث بهدف الوصول إلى معنـى واضـح لهـا فـإن الشفافية تشير إلى تقاسم المعلومات والتصرف بطريقة مكشوفة. فهي تتيح لمن لهم مصلحة فـي شأن ما أن يجمعوا معلومات حول هذا الشأن، والتي قد يكون لها دور حاسم في الكشـف عـن المساوئ وحماية المصالح وتحسين الأداء

الوظيفي للعاملين. وتمتلك الأنظمة ذات الشفافية إجراءات واضحة لكيفية صنع القـرار على الصعيد العام، كما تمتلك قنوات اتصال مفتوحة بين أصحاب المصلحة والمسئولين وتضـع سلسلة واسعة من المعلومات في متناول الجمهور

وهي تعني في قاموس اللغة الانجليزية:

An honest way of doing things that allows other people to know exactly what you are doing. It also means allowing light to pass through (Longman business English Dictionary.2009)

أي الطريقة النزيهة في عمل الأشياء التي تمكن الناس من معرفة ما تقوم به بالضبط. وتشـير إلى ما يمكن الرؤيا من خلاله.

وتفسر معظم قواميس اللغة كلمة الشفافية بالوضوح، والصراحة والنزاهة وعدم الغش. أمـا بالنسبة للعاملين والمنظمات فتعني الشفافية السماح للآخرين بمعرفة الحقيقة، دون محاولة إخفـاء أو تظليل المعنى أو تبديل الواقع لإظهار الأمور بصورة أفضل. فالشفافية بمعناها الواسع تعنـي الإفصاح الفعلي غير المشروط؛ وقد ساعد على ذلك انتشار الإعلام الـدقيق المكثـف، وتـوفر تكنولوجيا المعلومات لجميع أفراد المجتمع، وتنامي الإيمان العالمي بحق المواطن فـي المعرفـة يشير مفهوم الشفافية إلى الوضوح والتبيان في كل مجالات العمل التي تتم بين الإدارة العليا والمستويات الإدارية الأخرى، بحيث تكون المعلومة متاحة للجميع كل حسب اختصاصه، وذلك للإفادة منها في أداء المهام المنوطة بالعاملين وعرفت الباحثة الشفافية بوضوح التشريعات وسهولة فهمها، واسـتقرارها وانسـجامها مـع بعضها، وموضوعيتها، ووضـوح لغتها، ومرونتها وتطورهـا وفقـاً للتغيـرات الاقتصـادية والاجتماعية والإداريـة وبما يتناسب مع روح العصـر، إضافة إلـى تبسيـط الإجـراءات ونشر المعلومات والإفصـاح عنها وسهولة الوصـول إليهـا بحيـث تكـون متاحـة للجميـع، ويمكن القول أن جميع التعريفات تدعو إلى جوهر واحد يرتبط بكلمـات أربعـة هـي: المصداقية، والإفصاح، والوضوح، والمشاركة (أبو كريم، 2005).

وعليه يمكن القول أن الشفافية تتضمن وضوح التشريعات وسهولة فهمها، واسـتقرارها وانسجامها مع بعضها البعض وموضوعيتها، وتبسيط الإجراءات

والقضاء على الروتين، ونشـر المعلومات والإفصاح عنها وسهولة الوصول إليها بحيث تكون متاحة للجميـع، وتـوفير منـاخ صحي يسوده الثقة، وتمكين المعنيين في الخدمة التي تقدمها المؤسسة من تحمل مسؤولياتهم فـي إدارة المؤسسة. فالشفافية منهاج عمل وحياة مستمرة لإدارة الأحداث اليومية وشفافية العلاقـات الرأسية والأفقية في أركان العمل المؤسسي. والشفافية كمبدأ إداري في المؤسسات تمتد لتشـمل بعض الممارسات التي تصب في مجال اتخاذ القـرارات وإدارة المـوارد البشـرية والهياكـل التنظيمية والتعليمات والاتصال والعلاقات والتطوير الإداري.

شفافية الأداء الوظيفي

تعتبر الشفافية من المفاهيم الحديثة والمتطورة التي يتوجب ضرورة الأخذ بها، لما لها من أهمية في إحداث التنمية الناجحـة في الأداء الوظيفي لدى العاملين، إضـافةً إلـى مساهمتها في تنمية التنظيمات الإدارية والوصول إلى بناء تنظيمـي سـليم قـادر علـى مواجهـة التحديات الجديدة والتغيرات المحيطة، وقد دعا الكثير من رواد الفكر الإداري إلى ضـرورة بـذل الجهود لمعالجة المشاكل الإدارية والتعرف على المعوقات التي تواجه التنميـة الإداريـة كالفسـاد الإداري، والروتين، والملل، والغموض في أساليب العمل وإجراءاته، فكانـت محـاولات تطبيـق الشفافية في العمليات الإدارية من الأمور الهامة الواجب مراعاتها في الممارسـات الإداريـة فـي أجهزة الإدارة المختلفة (اللوزي،2002).

وتنبع أهمية الشفافية من آثارها الايجابية إذ تساعد على تحقيق العديد من الفوائد ومنها تعزيز دور الولاء لدى العاملين، وزيادة إنتاجيتهم وشد هممهم، وترسيخ قيم التعاون وتضافر الجهود ووضوح النتائج وتحسينها (السبيعي،2010). كما تعمل على تقليل الغموض والضبابية وتساعد في استئصال الفساد إن وجد، وانعدام الشفافية يؤدي إلى غموض التشريعات، وبالتالي السماح للموظف أن يأخذ على عاتقه حرية تفسير التشريعات، مما يؤدي إلى خلق المعوقات الإدارية (منصور، 1999). وتعمل الشفافية أيضاً على تسهيل عمليات تقييم الأداء وتوفير

الوقت والتكاليف وتجنب الإرباك والفوضى في العمل وتطوير وظائف الوحدات الإدارية وترسيخ قيم التعاون والعمل الجماعي.

وقد ثبت أن في تطبيق الممارسات الدالة على الشفافية حلاً للمشكلات التي تواجـه المؤسسات، فالشفافية وإن كانت مهمة في حياة الناس مع بعضهم البعض والعلاقات الإنسانية بشكل عام إلا أنها تبدو ضرورية وملحة في منظمات العمـل الإداريـة والسياسـية علـى حـد سـواء.(الراشدي،2007). ولهذا لقيت جهود وبرامج تقوية النزاهة والشفافية والمساءلة الإداريـة ومكافحـة الفسـاد الإداري اهتماما كبيرا على المستوى الوطني في عدد متزايد من الدول خلال العقـدين الأخيـرين، كما تصاعد الاهتمام بها من قبل المؤسسات الدولية المعنية بالتنمية مثل البنك الدولي وصندوق النقد الدولي. وساعد على ذلك انتشار الانترنت، فقد كانت الحكومة في السابق تحتكر وتسيطر على تدفق المعلومات، ولكن مع تطور عالم الانترنت، أصبحت الشـفافية خيـاراً حتميـا

ترى الباحثة أصبح لزاما اليوم على كافة المنظمات والهيئات العامة والخاصة خـوض معركة التطوير والتحسين والتحديث لكافة نظمها، ومواجهة التحـديات التـي تتمثـل فـي الـنظم الاجتماعية كالأمراض التنظيمية والإدارية كإساءة استعمال السلطة، والتمسك بحرفيـة الإجـراءات والمماطلة في إنجاز الأعمال والتعقيدات الإدارية والإفراط في الرقابة وعـدم وضـوح التعليمـات، أو ما يطلق عليه إدارياً انعدام الشفافية.

أهمية الشفافية في الأداء الوظيفي:

إن مبدأ دعم الشفافية في الأداء من الأمور التي تعد بمثابة حجر الزاوية في مجتمعنا، فالشـفافية تنطوي على وضع مدونة سلوك، تخلق الثقة وتؤكد عليها، وتتمثل أهمية الشفافية في:

1. تأتي الإدارة بالشفافية كأحد أهم أركان مقومات ومحاور نجاح التنمية المستدامة، لأنها تـوفر العمل في بيئة تتسم بالشفافية التامة فتؤدي إلى جودة

الأداء البشري والأداء الوظيفي والمؤسسـي وبالتـالي تمكن شركاء التنمية (الحكومة والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني والمواطنين) مـن الوصول إلى الأهداف ودفع حركة التقدم والنهوض بالمجتمع.

2. تعمل الشفافية على المشاركة في اتخاذ القرارات مما يزيد من فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين، وتسمح بتوعية المواطنين وإطلاعهم على الخيارات المتاحة، وتحقق العدالة في تقييم أداء العاملين والوصول إلى ما يعـرف بالنظـام المفتوح، إضافة إلى كونها آلية لتحقيق المساءلة (السبيعي، 2010).
3. تحارب الشفافية الفساد بكافة صوره وأشكاله، حيث أن شفافية التشـريعات وعـدم قابليتهـا للتأويل يساعد في منع الانحراف، ويحد من إمكانية اختراقها. كما أن شـفافية التشـريعات تساعد في إزالة المعوقات، وتبسيط الإجراءات، الأمر الذي يمكّن من زيادة الكفاية وفعاليـة الأداء (خرابشة، 1997).
4. تحقق الشفافية النزاهة للموظف، والابتعاد عن الاجتهاد الشخصـي فـي تفسـير القـوانين والأنظمة، والتوسع في اللامركزية وبساطة الهيكل التنظيمي للمؤسسات وسـهولة إيصـال المعلومات من القمة للقاعدة والتغذية العكسية، وبالتالي فإن وجود تشريعات واضحة وشفافة يؤدي إلى تنمية الثقة لكافة فئات المجتمع والحفاظ عليها (خرابشة، 1997).
5. إن الشفافية مطلوبة في المنظمات الإدارية فيما بين القيادات مع بعضهم البعض مـن جهـة وبين القيادات والعاملين تحت إدارتهم من جهة أخرى وذلك حتى لا تكون المنظمة غامضـة في توجهاتها مما يقلل من روح الانتماء لها. لذا فالمكاشفة وإيضاح المعلومات بين القيـادات العاملة يعزز دور الولاء لدى العاملين ويزيد من إنتاجيتهم حين يعرفون كـل شـي عنهـا باعتبار أنهم جزء من هذه المنظمة (الراشدي،2007).
6. الشفافية الإدارية وسياسة الانفتاح على العاملين والمشاركة وتوافر المعلومة تجعل العـاملين أكثر إيماناً بقدرتهم على التأثير في نتائج الأعمال، ويتحول اهتمامهم من التركيز على تحقيق حاجات الأمان والتقدير الذاتي إلى الاهتمام بالأداء والإنتاج (أبو بكر،2001).

7. تسهم الشفافية الإداريـة في نجـاح خطط التطوير والتغيير حيث يواجه قـادة المنظمـات العديد من التحديات التي تقاوم مسعاهم في إحداث التغييـر المنشـود. ولضـمان مشـاركة العاملين ينبغي إقنـاعهم بمضامين التغيير ودواعيه، ولهذا فإن الإدارة التـي تتبنـى مبـدأ الشفافية الإدارية وتعلن عن سياساتها وخططها تكون بذلك قد قلصت من الطاقـات السـلبية التي يبذلها العاملون في مقاومة التغيير وحولتها إلى نواتج إيجابية.
8. تعزز الشفافية الإدارية الرقابة الذاتيـة حيث يتمتع الأفراد العاملون في التنظيمات الإداريـة المطبقة لمفهوم الشفافية الإدارية باستقلالية أكثر أثنـاء قيامهم بواجباتهم الوظيفية، فكل شي واضح لدى العاملين ولديهم من الصلاحيـات ما يكفي لاتخاذ القـرارات الخاصـة بنطـاق عملهم ضمن قواعد العمل وأنظمته، وهذا يعزز الرقابـة الذاتية بدلا من الرقابـة الإداريـة المستمرة (هوفماستر،2001).
9. تعمل على تطوير وظائف الوحدات الإدارية من وحدات إدارية متخصصة، إلى فرق عمـل تقوم بأداء وظائفها بشكل أفضل وأوضح وأكثر شفافية، لأن الجهود المبذولـة هـي جهـود مشتركة لكل أفراد الوحدة الإدارية (اللوزي، 2002)، مما يؤدي إلى ترسيخ قيم التعاون وتضافر الجهود ووضوح النتائج، حيث يكون أداء الأعمال جماعياً (الراشدي،2007).
10. تَعد الشفافية بحياة أكثر آماناً للعاملين من خلال رقابة هيئات الدولة الدقيقـة علـى جميـع العناصر التي تسبب أي نوع من المخاطرة. وتشجع على استغلال أفضل لأصول المنظمـة (Garsten& Montoya,2008).

7.3.2الاستجابة في الأداء الوظيفي:

لقد بلغ التعقد وسرعة التغيير في عالم الأعمال اليوم مستويات مذهلة، بينما تعد القدرة على الاستجابة مهارة ضرورية، فينبغي على العاملين و المديرين أن ينموها لكي يستجيبوا لهذا التغير حقّاً. وإن هذا الجزء من المبحث يسهم في تحقيق

فهم أكبر للقدرة على الاستجابة، وما يلزمها من مرونة معرفية وعاطفية ومزاجية، وأكثر فاعلية.

إن إدارة التغيير تهتم اهتماماً قويا بالقدرة على الاستجابة السريع مع الأحداث ومن هنا فإنها لا تتفاعل مع الأحداث فقط، ولكنها أيضا تتوافق وتستجيب معها وتحاول السيطرة عليها والتحكم في اتجاهها ومسارها بل وقد تقود وتصنع الإحداث بذاتها للإبقاء على حيوية وفاعلية المنظمة.

تعرف الاستجابة بأنها تشمل المبادرة إلى مساعدة العملاء و الرد على استفساراتهم والحساسية تجاه حاجات العملاء و السرعة في أداء الخدمة وحل المشكلة التي تواجه المستفيد إضافة إلى مبادرة الموظفين بالإخبار عن أوقات تقديم الخدمة والسرعة في الرد على الاستفسارات وتقديم العون والمساعدة المطلوبة (أبو جليل، 2007).

وتعرف الاستجابة بأنها هي طول الفترة الزمنية التي ينتظرها العميل للحصول على المساعدة أو الإجابة على التساؤلات أو إبداء الاهتمام للمشاكل التي تواجه العميل، ويمكن تعريفها بأنها استعداد العاملين بمنظمة الخدمة لمعاونة العملاء وتقديم الخدمة والاستجابة بسرعة عند حدوث مشكلة في الخدمة.

ترى الباحثة إن الاستجابة: تتعلق بمدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة العملاء وقدرتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها. فهل يشعر مقدم الخدمة بالسعادة والحماس في خدمة العميل؟ , هل تتوافر لدى مقدم الخدمة الجاهزية لتقديم الخدمة عند طلبها؟

ضغوط العمل المؤثرة على الاستجابة في الأداء لوظيفي

تتأثر استجابة العاملين في العمل بمجموعة من الضغوط التي تواجههم إثناء القيام بمهامهم , يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها الضغوط التي يحدثها العمل أو التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل أما لطبيعة العمل أو نتيجة لممارسات ترتبط بنظام العمل بشكل مباشر أو غير مباشر ولفترة طويلة من الزمن .

تنشأ ضغوط العمل من مسببات كثيرة موجودة في العمل أو بيئته وهي استجابات لا يستطيع جميع الأفراد التوافق معها حيث يختلف الأفراد في درجة توافقهم وحسب

طبيعة شخصياتهم وبشكل عام يمكن تقسيم مصادر الضغوط في العمل إلى قسمين : مجموعة العوامل المتعلقة بالتنظيم أو العمل ومجموعة العوامل المتعلقة بحياة الفرد الشخصية . من مصادر الضغوط التي ترجع إلى العمل:

1. إن بعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوطا عالية work – Related Causes of Stress فهناك بعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوطا عالية كمهن الأطباء وكبار المديرين ورجال الإطفاء المحاسبين و المدققين الماليين لان مثل هذه الوظائف تحتاج إلى اتخاذ قرارات خطيرة أو تركيز مستمر آو العمل في بيئة غير آمنة فهذه الوظائف تحتاج إلى القيام بواجبات غير نمطية وتحتاج إلى معاناة فكرية وتفاعل مستمر مع الأشخاص وجهد لإرضاء رغبات هؤلاء (جرينبرج ,2009) .
2. صراع الدور Role Conflict : ويحدث الصراع عندما يتعرض الفرد في العمل لمجموعة متعارضة من توقعات الدور بين متطلبات عمله مع مجموعة توقعات أخرى من المسئولين حول نفس العمل أو الدور وقد يكون الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل وبين متطلباته خارج العمل مثل واجباته الأسرية (ivancevich & matteson, 2006) .
3. غموض الدور Role Ambiguity : ويحدث ذلك حينما لا يعلم الفرد حقيقة ما مطلوب منه على وجه الدقة للقيام بعمله.
4. عبء العمل Over load and Under load : تحميل الفرد العامل بأعباء فوق طاقته يعتبر مصدرا من مصادر الضغوط وقد تكون زيادة الأعباء Over load من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع انجازه في الوقت المحدد أو قد تكون في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تتلاءم مع استعداداته وقدراته الخاصة. كما إن تحميل الفرد بأقل مما يجب من أعمال يعتبر من مصادر الضغوط لان ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكانياته (جرينبرج ,2009) . وهناك من أضاف إلى تلك العوامل عوامل أخرى تسبب الضغوط منها عدم توافق شخصية الفرد مع

متطلبات التنظيم ، مشاكل الخضوع للسلطة ، اختلال في علاقات العمل ، التنافس على الموارد (ماهر , 1986).

استراتيجيات المنظمات في التعامل مع الضغوط المؤثرة على استجابة الأداء الوظيفي للعاملين .

هناك بعض الأساليب المتخصصة التي يمكن أن تستفيد منها الإدارة في محاولة تقليل الأضرار الناتجة عن التعرض للضغوط ومن هذه الأساليب (يوسف , 2007) .

1. تطوير نظام الاختيار والتعيين : فنظام الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى من المنظمات تقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤولياته من الناحية الكمية بكفاءة دونما اهتمام بقياس قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل ومن ثم فان تلك النظم يلزمها التطوير بشكل يمكنها من اختيار أفراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة المعلن عنها .
2. برامج مساعدة العاملين : وتتضمن هذه الإستراتيجية توفير خدمات طبية وعلاجية للعاملين وتقديم الإجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الأطباء والأخصائيين النفسيين .
3. نظم الحوافز وتقييم الأداء : إن إحساس الفرد بأن أداءه محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة يدفع الفرد بالاستعداد لتقليص ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة وظيفته إلى حد كبير .
4. الأنشطة الاجتماعية : الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة وإزالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من الألفة بعيدا عن رسميات العمل .
5. نظم وقنوات الاتصال : إن توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل . ويشعر العاملون

بالمنظمة أن شكاويهم تصل إلى أعلا مستوى . وان دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة .

6. المؤازرة الاجتماعية : من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بأن زملاءه ورئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعر بأنه مقبول منهم وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته . مما يبدد شعور الفرد بالعزلة والاغتراب (الفريجات ,2009).

العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الاستجابة في الأداء الوظيفي

تشير نتائج الدراسات التي أجريت بهذا الصدد إلى اتجاهات مختلفة فبعض الدراسات , تشير إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والاستجابة في الأداء الوظيفي . حيث تقف هذه الضغوط كمعيقات للفرد في العمل حيث يلجأ الفرد ولموجهة هذه المعيقات إلى إنفاق وقتا كبيرا من اجل السيطرة عليها, وقد يلجأ إلى بعض الحيل في العمل كالتدليس والتحايل أو قد يمكن تأثير هذه الضغوط إلى الأداء الجسمي فقد يصاب الفرد بأمراض القلب واضطرابات الهضم والقرحة ، كما أن الاستجابة في الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضا فالعمليات العقلية من تذكر وربط للمعلومات والاستدلال تصبح ضعيفة أو قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء لان كافة حواسه وطاقاته العقلية والنفسية موجهة إلى مصادر والضغوط والى التكيف معها . مما يقوده إلى أن يقوم بعمله بدرجة انتباه منخفضة . كما أن الضغوط تخلق لديه نوعا من التوتر والإحباط الذي يقوده إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع. ويقول الباحثون في هذا الاتجاه إن وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات تحثه على العمل ولكن كلما ارتفع حجم ضغوط العمل يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجه الفرد مما يقوده إلى رفع مستوى الأداء.

محددات الاستجابة في الأداء الوظيفي .

توجد مجموعة من محددات الاستجابة في الأداء الوظيفي و التي ذكرها (أبو شرخ ,2010) كتالي :

1. معرفة تقريرية : تشمل المعرفة بالحقائق , والأساليب و الأهداف و المعرفة الذاتية بمتطلبات وظيفة ما .
2. معرفة الإجرائية و المهارية : تتعلق هذه المعرفة بما يجب أداؤه فعلا , وهي خليط بين معرفة وكيفية الأداء و القدرة علية وتشمل مهارات إدراكية إي معرفية , أو مهارات العلمية التي تتطلب استخدام عضلات الجسم في العمل و التحفيز .
3. الدافعية و التحفيز : وهي تأثير مشترك من إحدى سلوكيات ثلاث هي : الاختيار الأداء , ومستوى الجهد المبذول , واستمرار الجهد المبذول أي الإصرار .

ترى الباحثة أن الاستجابة في الأداء الوظيفي لدى العاملين في الحكومة الالكترونية تقوم على أن يمتلك القدرة على أن :يعمل في مصلحة كل من العملاء و المؤسسة الحكومية.قادر على استخدام نظم المعلومات الإدارية وتطبيق الحكومة الالكترونية لخدمة العملاء وإتمام المهام الالكترونية. لديه القدرة على التكيف مع التغييرات المستمرة في بيئة العمل. لديه معرفة وثيقة باحتياجات العملاء، ومتطلبات إتمام الخدمات الالكترونية.لديه تعاطف مع وضع العملاء(يشعر بشعور العميل). التفاعل مع العميل في شرح كيفية الحصول على الخدمات الالكترونية. القدرة على القيام بالمهام والمسؤوليات الالكترونية.

4.2 الدراسات السابقة

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى عرض موجز لأهم الدراسات التي تم التوصل إليها ذات الارتباط المباشر أو الغير مباشر وذالك للتعرف على ما توصلت إلية من نتائج والتي تم تصنيفها ضمن المحاور التالية وتشمل: الدراسات العربية، الدراسات الأجنبية.

أولا: الدراسات العربية

(متولي، 2011): فقد جاءت بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء العاملين في الأجهزة الحكومية مع دراسة حالة العاملين بالجهاز الإداري في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية في جامعة القاهرة ".

حيث هدفت الدراسة إلى توضيح متطلبات استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء العاملين بالأجهزة الحكومية، كما هدفت إلى تقويم تجربة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء العاملين بالجهاز الحكومي المصري وبكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين العاملين بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية والإدارات التابعة لها، ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانه طبقت على عينة مقدارها (100) موظف وموظفة من مجتمع الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى أن الدوائر الحكومية المصرية تفتقر إلى الموارد البشرية المدربة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى أن الدوائر الحكومية المصرية تفتقد مدخلات ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء العاملين فيها. وقد أوصت الدراسة بضرورة تقديم الحكومة المصرية الدعم الكافي من موارد بشرية مدربة ومستلزمات مادية لدعم تكنولوجيا المعلومات في الدوائر الحكومية، وكذلك ضرورة إعادة النظر في تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الدوائر الحكومية، بالإضافة إلى تبني رؤية إستراتيجية واضحة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.

(**المجالي، 2010)، دراسة بعنوان " مدى توفر مقومات الحكومة الالكترونية وأثرها في رضا مقدمي الخدمة: من وجهة نظر موظفي سلطة العقبة الاقتصادية الخاصة ".**

حيث هدفت هذه الدراسة إلى تعرف جاهزية الحكومة الالكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، واثر توفر مقومات الحكومة الالكترونية (التقنية، التنظيمية، التشريعية، البشرية) في رضا مقدمي الخدمة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات وتكون مجتمع الدراسة من (501) موظف

واستخدمت برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية(spss.16) لتحليل بيانات الاستبانة وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها:

1. توفر مقومات الحكومة الالكترونية في سلطة العقبة الاقتصادية، حيث جاءت بدرجة مرتفعة، وقد احتل بعد المقوم التقني المرتبة الأولى، يلي ذالك بعد المقوم التنظيمي، يليه بعد المقوم التشريعية، في حين جاء في المرتبة الرابعة بعد المقوم البشري.
2. فسرت إبعاد مقومات الحكومة الالكترونية (التقنية، التنظيمية، التشريعية، البشرية) من التباين في رضا مقدمي الخدمة ما نسبة 53.3% مما يدل على وجود اثر لهذه المقومات في رضا مقدمي الخدمة.

وأوصت الدراسة بأهمية تدريب الموظفين وتطوير مستو الكفاءة لتقديم خدمات ذات جودة و دقة عالية تتماشى أولا مع متطلبات الحكومة الالكترونية وتحقيق رضا كلا من مقدمي الخدمة و متلقيها ووضع إستراتيجية جديدة لموائمة كل ما هو جديد في عالم الحكومة الالكترونية، و العمل على تطوير بنية المنظمات التقنية بما يتوافق مع الإدارة الالكترونية.وقد تم تطوير نموذج فرعي بناء على ما سبق لخدمة نموذج الدراسة الأصلي، وهو الآتي:

المتغير المستقل

مقومات الحكومة الالكترونية

المقوم التنظيمي

المقوم التشريعي

المقوم التقني

المقوم البشري

المتغير التابع

رضا متلقي الخدمة

ن الاستقطاب والتعيين ووتقويم أداء

الشكل رقم (4)

(**العمري، 2009) "اثر نظام المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية ".**

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظام المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، ولتحقيق أهداف

الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة. ولقد تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة البالغ عددهم (360) موظفا، اسـترجع منهـا (310) استبانة،وتم الاعتماد على الحزمة الإحصائية (SPSS) للقيام بالتحليل الإحصائي لهذه الدراسـة،. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) على أداء العـاملين فـي شركة الاتصالات الفلسطينية، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين حول " أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتـصالات الفلـسطينية"، تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى العلمي، سنوات الخبـرة، مكـان العمـل، المـستوى الوظيفي). وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ما يلي:

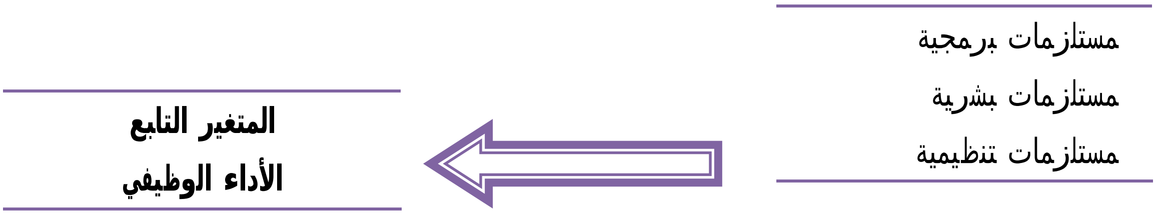
1. ضرورة استمرارية مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإداريـة والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة، والبرمجيات المتطورة.
2. الاهتمام بتوفر شبكات حديثة والعمل على حل مشاكل الشبكة مثل مشاكل الانقطاعـات وبطء الاتصال التي جاءت ضمن نتائج الدراسة.
3. عقد دورات للمستخدمين تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والبرمجيات التشغيلية والتطبيقيـة لزيادة إدراك المستخدمين لقدرات الأجهزة والبرمجيات المستخدمة وعدم التركيز علـى كيفية استخدامها فقط و ضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم نظـم المعلومـات الإداريـة المحوسبة وتطويرها، لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفـسي،وتقليـل أسـباب المقاومة،ورفع الروح المعنوية،وإشعار العاملين بأهميتهم في الشركة.
4. وقد تم تطوير نموذج فرعي بناء على ما سبق لخدمة نموذج الدراسة الأصلي، وهو الآتي:

المتغير المستقل

مستلزمات ادارة وتشغيل نظم

المعلومات المحوسبة

مستلزمات مادية



الشكل رقم (5)

قدم **كلا من (Al-Nagi &Hamdan,2009) دراسة بعنوان" e-Government implementation in Jordan: Computerization and Challenges، obstacle and successes"** "تطبيق الحوسبة والحكومة الالكترونية في الأردن، التحديات، والعقبات والنجاح" حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيقات الحوسبة وبرنامج الحكومة الالكترونية في الأردن، كما تناولت ابرز المشاريع التي قامت بها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ضمن خطة برنامج الحكومة الالكترونية،و خلصت الدراسة إلى أن الأردن حقق وبشكل عام نجاحا من خلال تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبنية التحتية والبشرية والتشريعات وغيرها من الإمكانيات في معظم أجهزة ودوائر الحكومة رغم أن الأردن ما زال يعاني من بعض العقبات تمثلت بوجود الفجوة الرقمية في المجتمع الأردني نظرا إلى نسبة الأمية (القراءة والكتابة) والأمية الحاسوبية، وعدم وجود سياسات ترتبط بتطور التكنولوجيا تشمل كافة المواطنين على اختلاف مستوياتهم.

(جواد وأبو زيد، 2007) بعنوان " الأبعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية في الأردن: متطلبات النجاح ".

هدفت الدارسة إلى البحث في أثر توافر متطلبات النجاح لتطبيق الحكومة الالكترونية على أبعادها المستقبلية من خلال إجراء،دارسة تحليلية لعدد من مؤسسات القطاع العام الأردنية. وتحقيقاً لغايات الدراسة، اعتمدت استبانة لقياس متغير الدراسة المستقل، متطلبات النجاح، وكذلك قياس المتغير التابع المتمثل في أبعاد تطبيق الأبعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية.

تمثل مجتمع الدراسة بالوزارات الأردنية المطبقة لبرنامج الحكومة الالكترونية، وقد أجريت الدراسة على ست مؤسسات منها. واستخدم الباحثان عددا من الأساليب الإحصائية أهمها الإحصاءات الوصفية والانحدار البسيط والمتعدد للوقوف على نتائج الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. فيما يخص متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية أظهرت الدراسة توافر جاهزية من جانب الموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات، والدعم الإداري، في حين لم تظهر الدراسة توافر جاهزية في الثقافة والتوعية.
2. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لأبعاد متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية على أبعادها المستقبلية.

أوصت الدراسة بضرورة نشر خدمة الانترنت بين الموظفين، وتوسيع قاعدة الخدمات المعروضة على الموقع بناء على احتياجات العاملين والمتعاملين مع المؤسسات الحكومية، وإشراك العاملين في ندوات ودورات تدريبية تثقيفية تمكنهم من الوقوف على محتوى ومضمون الحكومة الالكترونية.

وقد تم تطوير نموذج فرعي بناء على ما سبق لخدمة نموذج الدراسة الأصلي، وهو الآتي:

المتغير المستقل

متطلبات النجاح

- الموارد البشرية
- تكنولوجيا المعلومات
- الدعم الإداري
- الثقافة و التوعية

←

المتغير التابع

الأبعاد المستقبلية

- تحسين جودة الخدمة
رضا العاملين
- خفض التكاليف
وتقويم أداء

الشكل رقم (6)

(الغوطي، 2006)، دراسة بعنوان " متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية".

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في فلسطين وذالك من خلال التعرف على مفاهيم وأهمية الحكومة

الالكترونية بشكل عملي، والتعرف على مدى وجود رؤية واضحة وخطط إستراتيجية للحكومة الالكترونية في فلسطين، والتعرف مدى وجود القيادة القادرة على إنجاح الحكومة الالكترونية، وقد أجريت الدراسة بأسلوب الحصر الشامل في وزارة السلطة الفلسطينية وقد شملت عينة وعددهم (22) وزارة وذالك على مستوى الإدارة العليا في كل منها وذالك على مستوى فروع الوزارات في قطاع غزة.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود قصور في المعرفة بمتطلبات مشروع الحكومة الالكترونية لدى العاملين في الوزارات نتج عنة غموض في مفهومها لديهم، وأيضا عدم وجود خطط واضحة للتحول إلى الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية،إضافة إلى عدم مشاركة المسئولين الحكوميين في عملية التحضير والتخطيط لمشروع الحكومة الالكترونية، بالمقابل أظهرت الدراسة اقتناع الإدارة العليا بالمزايا الكثيرة للحكومة الالكترونية، من حيث قدرتها على المساعدة في القضاء على الكثير من المظاهر السلبية في العمل وتقليل الفساد والمحسوبية وتوفير الوقت الجهد.

(المعشر واخرون،2006) بعنوان " أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية:دارسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني".

واستهدفت الدراسة أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي الأردني. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانه وتوزيعها على أفراد العينة البالغ عددهم (486) موظف، استرجع منها (292) استبانه، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير العوامل التقنية ومتغير التنظيمية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية، وقد أوصت الدراسة بضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم أنظمة المعلومات الإدارية وتطويرها. وقد تم تطوير نموذج فرعي بناء على ما سبق لخدمة نموذج الدراسة الأصلي، وهو الآتي:

المتغير المستقل

- العوامل التنظيمية

- العوامل التقنية

المتغير التابع

- مرونة نظام المعلومات الإدارية
- موثوقية نظام المعلومات الإدارية

ن الاستقطاب والتعيين ووتقويم أداء

الشكل رقم (7)

(الهادي، 2006) بعنوان "الحـكومة الإلكـترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري "

حيث تهدف الدراسة إلى التعرف على كل القضايا والمشكلات المشتركة التي قـد تواجـه جهود إقامة الحكومة الإلكترونية وكذلك تقديم الخيارات لإدارتها، وذلك مـن خـلال تحديد مفهوم وماهية الحكومة الإلكترونية، وإبراز أهدافها ومزاياها المرتبطة بالتنمية والإصلاح الإداري، ووضع نموذج لها يبين أطرافها المختلفة، واستعراض كل مـن أبعاد الرؤية نحو الحكومة الإلكترونية، وعناصر التحول الناجح لتطبيقها والمهـارات الضرورية لتفعيلها، مع عرض مراحل تطويرها وتنفيذها، والتحديات الكامنـة فـي التنمية والإصلاح الإداري، واستراتيجيات نجاحها والتوصيات المسـتخلصة لنجـاح الحكومة الإلكترونية، حيث أن ذلك يعتبر ضرورياً لإدراك النجاح والتخطيط الـسليم والإدارة الفعالة التي تعني التحول الإيجابي والقبول والرضي من قبـل المـواطنين والأعمال للخدمات المقدمة لهم.

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات على النحو التالي:

أ. ضرورة تهيئة البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها، ويتم ذلك من خلال توفير نظام اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتـدفقها من المصالح والدوائر الحكومية إلي جمهور المتعاملين مـن المـواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع المدنية وبالعكس.

ب. تحديث القوانين والتـشريعات لإضـافة الـشرعية والقبـول للوثـائق والمعاملات الإلكترونية.

ج. سد الفجوة الرقمية التي تتمثل فيمن يمتلكون إمكانية الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت وبين غير القادرين علي ذلك، ويـتم ذلك من خلال توجيه برامج الحكومة الإلكترونية نحو الفئات المنعزلـة

د. يجب تشجيع كافة فئات المجتمـع علـي إمكانيـة الوصـول للحكومـة الإلكترونية بغض النظر عن قـدراتهم البدنيـة أو الجـسدية أو مواقـع تواجدهم.

ه. يجب بناء ثقة جمهور المتعاملين مع المصالح والدوائر الحكومية، وفـي هذا الصدد ينبغي أن يكون مشروع الحكومة الإلكترونية داعماً لجمهـور المستفيدين بدون تمييز أو محاباة.

و. حماية أمن المعلومات من خلال حماية مواقع الحكومة الإلكترونية ضـد هجمات القراصنة وسوء الاستخدام.

تدعيم شفافية المعلومات من خلال السماح للمواطنين المتوقع تعاملهم مع الحكومة الإلكترونية من المشاركة الفعلية في أعمالها وأنشطتها.المحرومة أصلاً من الخـدمات الحكوميـة، بحيـث توجـه للارتقـاء بمستويات المواطنين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

(**السعودي،2005) بعنوان " أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي دراسة ميدانية".**

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد العينة عددهم (369) عضوا،، وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإحصائية الوصفية(SPSS) لمعرفة تصورات أفراد العينة لأبعاد نظم المعلومات والأداء الوظيفي، وتحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وأثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، وتحليل التباين الأحادي.وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

إن تصورات المبحوثين تجاه مستلزمات تشغيل نظام المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة، ان تصورات المبحوثين تجاه الأداء الوظيفي جاءت بدرجة متوسطة. وجود أثر المستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) في الأداء الوظيفي. أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين لمستلزمات تشغيل نظام المعلومات، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمستوى الوظيفي). أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين للأداء الوظيفي، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمستوى الوظيفي).

(**البشابشة،2005) وهي بعنوان" أثر جودة نظم المعلومات الإداري في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني"**.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة نظم المعلومات الإداري في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني. كما هدفت إلى التعرف على واقع جودة نظم المعلومات الإداري في هذه المؤسسة، ومستوى الأداء الوظيفي. ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تطوير استبانه تتكون من (28) فقرة لقياس متغيرات الدراسة.

وتم توزيع الاستبانه على عينة الدراسة المكونة من (300) موظف. وتم الاعتماد على الحزمة الإحصائيةSPSS للقيام بالتحليل الإحصائي،وتوصلت الدارسة إلى نتائج أهمها وجود أثر هام لجودة نظم المعلومات في رفع مستوى الأداء الوظيفي.

(العتيبي، 2004) بعنوان "معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي الأردني "

هدفت إلى الكشف عن معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية (التقنية، الاجتماعية، التشريعية،البشرية) في الأردن، وتقديم معلومات من الممكن الرجوع إليها للمساعدة في إيجاد حلول لتجاوز المعوقات، وتقديم المساعدة لرسم السياسة العامة لمتخذي القرار في الحكومة الالكترونية. (126) موظف في القطاع الحكومي، وقد تم

استخدام المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعلومات عبر الكتب والدوريات العلمية، ومن خلال تصميم استبانه حول معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي:

1. إن الدورات التدريبية وتهيئة الموظفين لها تأثير كبير في سهولة الانتقال إلى الحكومة الالكترونية
2. وجود معوقات لتطبيق الحكومة الالكترونية في المجلات (التقنية، الاجتماعية، التشريعية،البشرية) وقد كانت المعوقات التقنية من أهم المعوقات التي تواجه الموظفين في عملية الانتقال إلى الحكومة الالكترونية.
3. قد تبين إن الموظفين مستخدمين الانترنت يرغبون إلى التحول إلى استخدام الحكومة الالكترونية في تقديم المعلومات لمعرفتهم بفوائد وايجابيات التعامل الالكتروني.
4. ووجد أن للمؤهل العلمي له تأثير على استخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية.

(الذنيبات، 2003) بدراسة بعنوان "العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات دراسات، المالية الحكومية المتخصصة بالإقراض في الأردن"

حيث هدفت الدراسة الى التعرف على العوامل المؤثرة في تطبيق الناجح للحكومة الالكترونية في الأردن من وجهة نظر موظفي تكنولوجيا المعلومات في مراكز الوزارات الأردنية، واقترح نموذج للارتقاء بمستوى تطبيق الحكومة الالكترونية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين نظم المعلومات المحوسبة وأداء العاملين، وكذلك وجود علاقة إيجابية بين كل من حداثة الأجهزة، والبرمجيات المستخدمة، وخصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات، وأداء العاملين.

(العزام،2001)، والتي" بعنوان "الحكومة الالكترونية في الأردن:أمكانية التطبيق "

هدفت إلى معرفة واقع الحكومة الالكترونية في الأردن من حيث التكنولوجية والقوى العاملة، والتشريعات القانونية اللازمة. واستخدم الباحث الأسلوب المكتبي والأسلوب الميداني لجمع المعلومات وأجراء المقابلات مع الأشخاص المعنيين في

الوزارات والدوائر الحكومية في الأردن، حيث كان مجتمع الدراسة يضم الدوائر و المؤسسات الحكومية في الأردن، ولقد اشتملت عينة الدراسة على المؤسسات والدوائر الحكومية و توصلت الدراسة إلى: إن موضوع الحكومة الالكترونية في الأردن من المواضيع حديثة الناشئة وان الأردن يسير نحو تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية،كما ووجد الباحث إثناء دراسته أن هنالك تفاوت في مستويات الجاهزية بين معظم الدوائر الحكومية في الأردن لتطبيق الحكومة الالكترونية و تعامل مع المدخلان الالكترونية الجديدة وذالك لعوامل متعددة منها مدى توفر البنية التحتية في المؤسسات الحكومية، وطبيعة الخدمات التي تقدمها الدائرة الحكومية، والقوى والمؤهلات والمتخصصة البشرية ذات الكفاءة، وتوفر الدعم المالي ألازم.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

ودراسة (Detlor Et Al 2010) بعنوان

"Internal factors affecting the "adoption and use of government websites. In Canada."

حيث هدفت الدراسة إلى تعريف العوامل الداخلية داخل الحكومة التي تؤثر على تبني واستخدام موقع الحكومة التي تعد جزءاً من الحكومة الالكترونية، أجريت الدراسة باستخدام إطار مفاهيمي يستند إلى الإطار النظري، بالإضافة إلى التوجيهات والتحليلات المستمدة من استجابات الاستبيان الموزع على موظفي الحكومة و المجتمع العاملين في إدارة المجتمع في مقاطعة اونتاريو كندا. و توصلت الدراسة إلى أن العوامل الداخلية التالية تملك تأثير ايجابيا على تصميم و تنفيذ مجالات الحكومة الالكترونية وهي: الشركات التعاونية، هياكل الإدارة السليمة، الإدارة القوية، التنمية الفعالة للنظام، عوامل التسويق و التمويل السليمة المستدامة.

Supattra Boonmak study , (2007) " The Influence Of Management Information Systems And Information Technology On Management Performance And Satisfaction":

وهي بعنوان أثر نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة العمل الإداري، وقد أعدت الدراسة لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة الشركة، وعلى إستراتيجية الأعمال فيها، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستبانه لاستقصاء آراء 170 مدير تنفيذي من مؤسسات

مختلفة في تايلاند، وقد استخدم الباحث في الاستبانه عدة أدوات منها الإحصاء الوصفي والارتباط والانحدار المتعدد لتقييم المعلومات المستقصاة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج،أهمها أن نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة، وكفاءة أدائها، وتحسن العمل الاستراتيجي فيها، وأنه كلما ك ان الاعتماد على المعلومات أكثر كلما زادت الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات، وأنه كلما زاد الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات كلما زادت كفاءة المنظمة، وزادت فعاليتها، وكلما تحسنت ثقافة العاملين في المؤسسة نحو كفاءة الأداء وفعاليته.

Sandh study(2007). " E-government Services In Pakistan":

تهدف هذه الدراسة للتعرف على توقعات المواطنين في باكستان حيال الخدمات الإلكترونية وما الذي يريدون الحصول عليه من خلالها، إضافة إلى ذالك للتعرف على الوسائل المختلفة التي يستطيع من خلالها المواطنين التفاعل مع الخدمات الالكترونية ومدى فعالية هذه الوسائل. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة وتم جمع البيانات من المصادر المختلفة، بحيث تم جمع البيانات الثانوية من المصادر المختلفة مثل الكتب والمقالات والمجلات ومواقع الانترنت وتم جمع البيانات الأولية من خلال المقابلات الشخصية والتلفونية وتوزيع الإستبانة عبر البريد والفاكس على المواطنين بحيث تم التركيز على دراسة عدد (133) خدمة الكترونية وسبل تفاعل المواطنين مع هذه الخدمات وما هي توقعات المواطنين حيالها والتحسينات التي يريد المواطنون إجراءها على الخدمات.وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها أن باكستان لا تزال من الدول النامية ولا تزال تجربتها على مستوى الحكومة الإلكترونية تحت المستوى المتوسط قياسا بمستوى تجارب بعض الدول في هذا المضمار، وأظهرت الدراسة أن المواطنين غير مهتمين باستخدام الخدمات الالكترونية، كما بينت الدراسة أن ثقة المواطنين بالخدمات الإلكترونية ومدى مقابلتها لتوقعاتهم تزيد من فرص نجاح الحكومة الالكترونية، كذالك توصلت الدراسة إلى أن وضع الحكومة الإلكترونية الحالي في باكستان بحاجة للحصول على تفاصيل كثيرة من خلال دراسات تتناول هذا الموضوع الأمر الذي

يزيد فرص نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية. وقد تم تقديم عدة توصيات على النحو التالي:

أ. العمل على تحفيز زيادة استخدام المواطنين للحكومة الإلكترونية لتحقيق الفائدة المرجوة من الخدمات الإلكترونية.

ب. يجب إتباع سياسات الشفافية في العمل لتحقيق توقعات المواطنين حيال خدمات الحكومة الالكترونية حيث يتم التحول نحو هذه السياسات بشكل تدريجي.

ج. يجب على الحكومة أن تبدأ بالتفكير بشكل استراتيجي حول الاستفادة من الخدمات الالكترونية في تحسين الإنتاجية وسبل تحسين المعلومات بشكل جيد في القطاع العام.

د. يجب أن يتم تجميع الخدمات الإلكترونية في موقع واحد بحيث يتم الوصول لها من خلال مدخل واحد الأمر الذي يؤدي لسهولة الوصول إلى الخدمات.

ه. زيادة وسائل وآليات التوعية بمزايا الخدمات الإلكترونية يساهم في زيادة الإقبال عليها على كافة مستويات المواطنين.

Euripidis Loukis Ioakim Sapounas study (2005)."Tηe Impact Of Information Systems Investment And Managementon Business Performance In Greece":

وهي بعنوان أثر الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية على أداء المنظمات في اليونان، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية على أداء المنظمات الصناعية في اليونان، وقد استخدمت الدراسة ثلاثة مقاييس للدلالة على أداء المنظمات وهي عائد المبيعات، وإنتاجية العاملين، والعائد على الأصول (كمقياس مالي). وقد افترضت الدراسة أن هناك تأثير ايجابي لنظم المعلومات على المقاييس الثلاثة،وقد اعتمد الباحث في دراسته على أسلوب الاستبانه الاستقصائية على المنظمات الصناعية بالتعاون مع اتحاد الصناعات في اليونان، وقد

توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن هناك تأثير ايجابي كبير لنظام لمعلومات على مقاييس الإنتاج،وأداء العاملين. وأن تأثيرها على العائد على الأصول كان أقل. كما خلصت الدراسة إلى أن هناك تكامل بين الاستثمار في أنظمة المعلومات وعوامل أنظمة المعلومات الإدارية المتمثلة في عدد موظفي أنظمة المعلومات،وحجم التدريب،وغيره من العوامل الأخرى، وأن هذا التكامل يدعم في اتجاه زيادة حجم الإنتاج في المؤسسة،وكفاءة إنتاج العاملين فيها.

Norris and Moon study(2005) " Advancing E- Government At The)" Grassroot:Tortoise Or Hare?":

التي تهدف إلى فحص مستوى التقدم في تطبيق الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، وكذلك فحص آثار تطبيق الحكومة الالكترونية. وقد شملت العينة (3749) حكومة محلية لعام(2000) و(7844) حكومة محلية لعام (2002). أظهرت النتائج أن أغلب الحكومات الأمريكية المحلية تمتلك موقعاً لها على الشبكة، أما بخصوص أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية فأظهرت الدارسة وجود تحسن عام 2002 أكثر من عام 2000 من جانب، ووجود زيادة في الطلب على الموظفين، وتغير ادوار العاملين، وإعادة هندرة العمليات، وزيادة كفاءة العمليات، من جانب آخر. أما بشأن معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية فقد أظهرت الدارسة وجود فروق دالة إحصائيا بين الاستجابات بين عامي 2000 و 2002 من جانب درجة أهمية المعوقات بالرغم من عدم وجود فروق في تسلسلها بين العامين، تمثلت في الحاجة لموظفي تكنولوجيا المعلومات، وخبرات موظفي تكنولوجيا المعلومات.

Pardhasaradhi study(2005): "Improving Citizen – Government Interface Through E-Governance : A Study Of India"

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وفحص خدمات المواطن الإلكترونية حيث تقوم الدراسة بتحليل دور،الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للموطنين وطرق إعادة هيكلة آليات عمل الحكومة لأجل إجراء التغييرات المناسبة، كذلك الوقوف على مستوى دراية ومعرفة المواطن بخدمات المواطن الإلكترونية والأنشطة المتوفرة ضمنها، أيضا لدراسة مدى رضا المواطنين عن خدمات المواطن

الإلكترونية.وقد تم اختيار ولاية" أندره براديش "في الهند لإجراء الدراسة عليها، حيث تم جمع البيانات من خلال شبكة الإنترنت والوثائق الرسمية والمناقشات والمقابلات والاستبيان، وقد تم اختيار" أندره براديش "لتميزها بالتطور التكنولوجي والسبق على مستوى تطبيق آليات الحكومة الإلكترونية. قد حسنت مستوى التفاعل بين المواطن، ولقد خلصت الدراسة إلى أن والحكومة من خلال الوصول السريع والسهل للخدمات الآلية، كذلك توصلت الدراسة إلى رغبة المواطنين في المواصلة بنفس المستوى والعمل على تحسين المستوى بشكل أكبر مستقبلا، أيضا توصلت الدراسة إلى أن أداء البيروقراطية وانخفاض مستوى الأداء في القطاع العام قد تم تجاوزه وإعادة هيكلته من خلال الخدمات الالكترونية حيث أن % 85 من المستجيبين للدراسة شعروا أن فترة الساعتين التي كانوا يقضونها في عملية دفع الفواتير في المرافق العامة قد تحول إلى خمسة أو عشرة دقائق على الأكثر، وقد أوصت الدراسة بأنه يجب على المؤسسات العامة أن تتماشى مع الحاجات المتغيرة للمواطنين وتطلعاتهم المستقبلية من حيث رغبتهم بالحصول على خدمات حكومية أفضل.

Ebrahim &Iran study.(2005)": E-government adoption and barriers "

هدفت إلى تقديم إطار هيكلي للحكومة الالكترونية الذي يوضح مدى محاذاة البنية التحتية التكنولوجية مع إدارة عمليات الأعمال في القطاع الحكومي بالإضافة إلى تصنيف المعوقات التي تحول دون تطبيق الإطار المقترح في بريطانيا. وقد توصلت الدراسة إلى إن تحديد المتطلبات التنظيمية و التكنولوجية يغد أمر ضروري لتبني مشروع الحكومة الالكترونية في القطاع العام من خلال تكامل إطار البنية التحتية للحكومة الالكترونية، وقد تم تحديد مجموعة من المعوقات التي تحول دون تبني الحكومة الالكترونية ومنها قلة الموارد المالية المتاحة.

scheduler and Schmidt study(2004): "Managing The EGovernment Organization، International Public Management Review"

التي هدفت إلى فحص أثر العوامل الإدارية الداعمة والمعيقة لتطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى المؤسسات الحكومية. وقد صنفت الدارسة العوامل إلى أربعة أقسام ممثلة في الأنشطة الإدارية والعوامل غير الأساسية، وعوامل

الإعاقة الخارجية وال ا ربط السياسي وشملت عينة الدارسة 567 مفردة في ألمانيا. وقد أظهرت الدارسة وجود علاقة مباشرة بين الأنشطة الإدارية وبين تطبيق الحكومة الإلكترونية فقط، في حين كانت هنالك علاقة غير مباشرة بين إدارك المعيقات الخارجية، والارتباط السياسي، والعوامل غير الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

Reddick study (2004): ("Empirical Models of E-Government Growth in Local Governments"

التي تهدف إلى بحث مستوى التقدم في تطبيق الحكومة الالكترونية في مرحلة نشر المعلومات ولمرحلة التبادل المالي المباشر في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد اعتمدت الدارسة على البيانات الواردة في مسح ICMA2002 إذ أظهرت أن مستوى تطبيق الولايات الأمريكية للخدمات الالكترونية المصنفة (G2C، G2G،G2B) هي في المراحل الأولية. كما بينت الدارسة وجود أثر للخصائص السابقة على مستوى تطبيق المرحلة الأولى من الحكومة الالكترونية باستثناء متغير نوع الولاية، ومؤشر معوقات تطبيقات الحكومة الالكترونية. أما في المرحلة الثانية فقد أوضحت الدارسة وجود أثر للخصائص السابقة على مستوى التطبيق باستثناء متغيرات نوع الولاية، وشكل الولاية ودرجة التحضر، ومتغير عدد السكان الأقل من 25000 ومدى إجراء مسح للمواطنين لتحديد احتياجاتهم.

Chen study (2003):"E.Government Network: The Role Of Information Technology In Managing Networks ".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة شبكات الحكومة الالكترونية، كما وهدفت إلى تعزيز فهم دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الشبكات انطلاقا من أن تكنولوجيا المعلومات تملك قدرة مميزة في تسهيل نشاطات الشبكات كتبادل المعلومات و اتخاذ القرارات المشتركة. ولغايات الدراسة اجري اختبار حول كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات التأثير على تعزيز إدارة شبكات الحكومة الالكترونية. وخلصت الدراسة إلى بيان أهمية إلمام المنظمة أو الدائرة الحكومية

بالمعرفة المتعلقة بالدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في إدارة الشبكات وتطوير أدائها، حتى تتمكن من الاستفادة منها في زيادة فعالية الحكومة الالكترونية.

Ahearne Michael، Schillewaert Niels study (2001)." The Effect of Information Technology on Salesperson Performance".

وهي بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة أداء رجال البيع في الولايات المتحدة الأمريكية، وعملت هذه الدراسة على تكامل أدبيات البحث الخارجي مع نظام المقابلات الوصفي والملاحظات للتوصل إلى قاعدة صلبة (نموذج مقترح) يوضح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة عمل رجال البيع، وقد تم فحص النموذج المقترح للدراسة، وفحص فاعليته بتطبيقه على العديد من رجال البيع وبواسطة البحث الميداني في هذا المجال، وقد صمم النموذج ليدرس تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة عمل رجال البيع الممثلة في مهارات البيع، معدل الإنتاج.....الخ.وقد طبق النموذج على مؤسسة واحدة وبالاعتماد على مصادر بيانات متنوعة فيها مثل عروض البيع وأبحاث المدراء وتقارير المؤسسة الخاصة ب 187 رجل بيع. وقد تم التوصل إلى أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة أداء رجال البيع وإلى فاعلية النموذج المقترح الذي يوضح هذه العلاقة.

Darrel study (2000): "Assessing e government: the internet democracy and service By state and federal govern mantes delivery".

هدفت إلى مراجعة الأوضاع الحالية للحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال مسح ميداني اجري في صيف عام 2000م وشمل عينة من موظفي الحكومة الفدرالية والحكومات المحلية إضافة إلى تحليل 1813 موقعا حكوميا على الانترنت. وبينت الدراسة أشكال الخدمات الحكومية المتاحة على الانترنت ومدى التنوع والاختلاف بين المستويات الفدرالية والمحلية وكيفية استجابة مواقع الانترنت الحكومية لطلبات المعلومات التي يبديها المواطنون. وتبين من الدراسة أن ما سمي بثورة الحكومة الالكترونية لم يرتقى إلى مستوى الإمكانيات المحتملة منها حيث مواقع الشبكة الحكومية (govt.websites) لم تستغل كامل طاقتها التكنولوجية المتاحة لها بالإضافة الظهور مشكلات تتعلق بسهولة الحصول

على الخدمات وأخرى تتعلق بالامتداد الديمقراطي ولقد أوصت الدراسة بضرورة تحسين مستوى خدمات الحكومة الالكترونية من حيث وفرتها لشرائح المستفيدين منها ونوعية المعلومات المقدمة لها.

التعليق على الدراسات السابقة:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات المهمة ذلك لأهمية موضوعها وحداثته من جهة و لقلة الدراسات التي تمت بهذا الموضوع من جهة أخرى، فمثلا على مستوى الدراسات المحلية فإنه لا يوجد أي دراسة تتناول موضوع العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الكترونية وأثرها في الأداء الوظيفي حيث انه تناول أكثر من بعد في نفس الدراسة نظم المعلومات الإدارية، الحكومة الالكترونية، الأداء الوظيفي فكانت هذه الدراسة شامله وغنية،و من خلال هذا الفصل تم عرض الدراسات العربية والأجنبية التي تناول العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الكترونية وأثرها في الأداء الوظيفي، وقد اشتركت هذه الدراسات جميعاً مع هذه الدراسة في أحد متغيراتها أو أكثر، ومن أكثر الدراسات اشتراكاً في المتغيرات التي بحثتها مع هذه الدراسة هي: **من الدراسات العربية: (الغوطي، 2006)، (جواد وأبو زيد، 2007)، (المجالي، 2010) (العمري، 2009)،(السعودي،2005)، (العمري، 2009). أما الدراسات الأجنبية: (Detlor Et Al 2010) (Ebrahim &Iran.2005)،** scheduler and (Schmidt,2004).

التوافق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة جعل نظرة (الباحثة) إلى مشكلة الدراسة أعمق، وفهمها لها أشمل، مما جعلها تنطلق في دراستها من رؤية واضحة وخطى ثابتة، كما أن هذا الانسجام بين هذه الدراسة والدراسات السابقة يجعل مقارنة نتائجها أعظم فائدة وأكثر منطقية. فعلى الرغم من هذا التوافق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة إلا أنه يوجد بعض الاختلافات حيث إن دراسة **(الغوطي، 2006)** فقد بحث في متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية (توفر الكفاءات البشرية و البنية التحتية و التوعية بالمشروع وتوفر الهيكل التنظيمي و الوظيفي،) اتفقت مع الدراسة الحالية في المتغير توفر الكفاءات البشرية أما دراسة **(جواد وأبو زيد،**

2007) فقد درست أثر توافر متطلبات النجاح لتطبيق الحكومة الالكترونية متطلبات نجاح (الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات و الدعم الإداري و الثقافة و التوعية) في حين قامت دراسة **(المجالي، 2010)**على دراسة توفر مقومات الحكومة الالكترونية (التقنية، التنظيمية، التشريعية، البشرية) وأثرها على شفافية واستجابة وجودة الخدمة للحكومة الالكترونية وقد اتفقت مع الدراسة الحالية في المتغيرات التقنية والبشرية والتنظيمية و الشفافية والاستجابة. وهناك بعض الدراسات السابقة التي درست أثر نظم معلومات الإدارية على الأداء من هذه الدراسات دراسة **(العمري، 2009)** فقد درس أثر متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء الوظيفي العاملين (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) وهي من اقرب الدراسات إلى متغيرات الدراسة الحالية من حيث إبعاد البشرية و التنظيمية،و تناولت دراسة **(السعودي،2005)** أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين حيث درس المستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسبة (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) في الأداء الوظيفي وهي تعتبر من الدراسات الأقرب لدراسة الحالية حيث تطرقت الدراسة الحالية (للعوامل البشرية،التقنية،التنظيمية المالية).

وقد تناولت دراسة **(Detlor Et Al, 2010)** العوامل الداخلية داخل الحكومة التي تؤثر على تبني واستخدام موقع الحكومة التي تعد جزءاً من الحكومة الالكترونية، وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل الداخلية التالية تملك تأثير ايجابيا على تصميم و تنفيذ مجالات الحكومة الالكترونية وهي: الشركات التعاونية، هياكل الإدارة السليمة، الإدارة القوية، التنمية الفعالة للنظام، عوامل التسويق و التمويل السليمة المستدامة، بينما قامت دراسة **(Supattra Boonmak,2007)** نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة العمل الإداري وقد توصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة، وكفاءة أدائها، وتحسن العمل الاستراتيجي فيها، وأنه كلما ك أن الاعتماد على المعلومات أكثر كلما زادت الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات، وأنه كلما زاد الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات كلما زادت كفاءة

المنظمة، وزادت فعاليتها، وكلما تحسنت ثقافة العاملين في المؤسسة نحو كفاءة الأداء وفعاليته وقامت دراسة **(Ebrahim &Iran.2005)** تقديم إطار هيكلي للحكومة الالكترونية الذي يوضح مدى محاذاة البنية التحتية التكنولوجية مع إدارة عمليات الأعمال في القطاع الحكومي بالإضافة إلى تصنيف المعوقات التي تحول دون تطبيق.وقد تم تحديد مجموعة من المعوقات التي تحول دون تبني الحكومة الالكترونية ومنها قلة الموارد المالية المتاحة واتفقت مع الدراسة الحالية من خلال البعد المالي.في حين تناولت دراسة (scheduler and Schmidt,2004) العوامل الإدارية الداعمة والمعيقة لتطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى المؤسسات الحكومية وتوصلت إلى انه يوجد علاقة مباشرة بين الأنشطة الإدارية وبين تطبيق الحكومة الإلكترونية في حين كانت هنالك علاقة غير مباشرة بين إدارتك المعيقات الخارجية، والارتباط السياسي، والعوامل غير الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

ولعل ما تمتاز به هذه الدارسة عن غيرها من الدارسات ما يلي:

1. تأخذ بالاعتبار بعض العوامل المؤثرة في نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية وأثرها في الشفافية الاستجابة من وجهة نظر العاملين في القطاع المالي الأردني.
2. لم تجد الباحثة من خلال المسح الميداني الذي تم إجراؤها أية دارسة تبحث في العوامل المؤثرة في نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي الأردني حيث إن العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية بحاجة إلى المزيد من الدراسات.
3. تتميز الدارسة الحالية بمجتمعها؛ فقد أُخذ القطاع المالي الأردني (وزارة المالية، دائرة العطاءات الحكومية، ضريبة الدخل،الأراضي والمساحة والدائرة العامة للجمارك) مجالا للتطبيق من خلال نظرة شمولية مقارنة بالدارسات السابقة.
4. هذه الدراسة هي الأولى على حد علم الباحثة التي تدرس العوامل المؤثرة في نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية وأثرها في الشفافية

والاستجابة الأداء من وجهة نظر العاملين في القطاع المالي الأردني، وستكون نقطة انطلاق لدراسات مستقبلية في نفس المجال.

5. تقدم الدراسة الحالية نتائج وتوصيات يمكن أن تستند عليها دراسات وأبحاث مستقبلية فيما يتعلق في العوامل المؤثرة في نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية وأثرها في الأداء الوظيفي

أوجه الاستفادة من الدارسات السابقة:

1. استفادت الباحثة من الدارسات السابقة في تحديد محاور الدارسة.
2. استفادت الباحثة من الدارسات السابقة في اختيار منهج الدارسة والأساليب الإحصائية المتبعة في هذه الدارسات،
3. والكيفية التي تمت فيها تحليل البيانات في هذه الدراسات.
4. استفادت الباحثة من الدارسات السابقة في عرض الإطار النظري.
5. استفادت الباحثة من الدارسات السابقة في تكوين الاستبانة.
6. استفادت الباحثة من المراجع والكتب التي اعتمدت عليها الدارسات السابقة لتوفير الوقت والجهد.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

يتناول هذا الفصل لمنهج الدراسة، ولمجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن وصفا للإجراءات التي قام بها الباحث في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي اعتمدت عليها الباحثة في تحليل الدراسة وتفسير نتائجها.

1.3 منهج الدراسة

قامت هذه الدراسة على استخدام منهجين من مناهج البحـث العلمـي وهمـا

المنهج الوصفي التحليلي: لاستعراض أهم الأدبيات ذات العلاقة بالعوامل المـؤثرة لاستخدامات نظم المعلومات (البـشرية،التكنولوجية،الإدارية، الماليـة) ومتغيـرات "الشفافية والاستجابة" للأداء الوظيفي وكذلك الرجوع إلى الدراسـات الـسابقة مـع إجراء بعض التحليل والمقارنات كلما أمكن ذلك لتغطيـة الجانـب النظـري مـن الدراسة.

وأما المنهج الآخر وهو منهج البحث الميداني: وتم استخدامه لتغطية الجانب التطبيقي من هذه الدراسة، والذي حاولت فيه الدراسة من خلالـه اختبـار صـحة فرضياتها، والإجابة عن تساؤلاتها، واستخلاص نتائجها، وفيما يلي عرض تفصيلي لمنهجية الدراسة.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة بكافة العاملين في المراكز الرئيسة للمؤسسات (وزارة المالية، دائرة العطاءات المركزية، ضريبة الدخل، الأراضي والمساحة والدائرة العامة للجمارك)، والبالغ عددهم (3535) موظفاً ، والجدول (2) يبين توزيع العاملين في هذه المؤسسات، حيث تم أخذ عينة عشوائية طبقية بنسبة (20%) من مجموع العاملين وتوزيعهم على هذه المؤسسات، حيث تم توزيع ما مجموعه (705) استبانة على هذه المؤسسات المختارة ، استرجع منها (614) استبانة بنسبة استرجاع بلغت(87%)، وقد تم استبعاد(40) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل، وبذلك خضعت للتحليل (574) استبانة تشكل ما نسبته (93%) من الاستبانات المسترجعة، وهي نسبة ممتازة لأغراض البحث العلمي. والجدول رقم (3) يبين وصفاً لخصائص لعينة الدراسة القابلة للتحليل:

جدول رقم (2)

أعداد العاملين في المراكز الرئيسية للمؤسسات

المؤسسة	العدد	الاستبانات الموزعة (20%)	النسبة من العدد
وزارة المالية	1300	260	%36

دائرة المعطاءات المركزية	230	45	%7
ضريبة الدخل	725	145	%21
دائرة الأراضي والمساحة	630	125	%18
الدائرة العامة للجمارك	650	130	%18
المجموع	3535	705	%100

جدول رقم (3)
وصف خصائص لعينة الدراسة الصالحة للتحليل

المتغير		العدد	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	370	64%
	أنثى	204	36%
	مجموع	**574**	**100%**
المؤهل العلمي	دبلوم فما دون	184	32%
	بكالوريوس	297	51%
	دراسات عليا	93	27%
	مجموع	**574**	**100%**
مدة الخدمة	أقل من 5 سنوات	70	12%
	5 ــــ 10 سنوات	118	20%
	أكثر من 10 سنوات	386	68%
	مجموع	**574**	**100%**
المسم	مدير	20	%3

ى الوظي في		
مساعد مدير	33	%6
رئيس قسم	64	11 %
موظف	45 7	80 %
مجموع	5 7 4	10 %0

3.3 أداة الدراسة

تم تطوير استبانة لقياس أثر العوامل (البشرية،التكنولوجية،الإدارية، المالية) لاستخدامات نظم المعلومات وفي "الشفافية والاستجابة" الأداء الوظيفي، وتمت الاستعانة ببعض الفقرات الواردة في الدراسات السابقة مع إجراء بعض التعديل والمقارنات وأجريت عليها التعديلات اللازمة لكي تناسب أهداف الدراسة، والملحق(أ) حيث يبين توزيع الفقرات على كل بعد من أبعاد الدراسة، وتكونت الاستبانة من جزئين:

الجزء الأول: ويتضمن معلومات عن المتغيرات الشخصية وهي(النوع الاجتماعي،المؤهل العلمي،مدة الخدمة، المستوى الوظيفي).

الجزء الثاني: ويتضمن هذا الجزء فقرات تغطي متغير الدراسة المستقل العوامل المؤثرة لاستخدامات نظم المعلومات الإدارية للحكومة الإلكترونية وفقرات تغطي متغيرات الاستجابة والشفافية.

4.3 صدق أداة الدراسة

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أساتذة الإدارة المختصين، وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية للتحقق من مدى صدق فقرات الاستبانة، وتم الأخذ بملاحظاتهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات

المطلوبة على نحو دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة في فقراتها التي اتفق عليه اكثر من 80% من مجموع المحكمين والملحق (ب) يبين أسماء المحكمين.

5.3 ثبات الأداة

جرى التأكد من ثبات الأداة، حيث جرى استخراج معامل الثبات، للأداة بصيغتها النهائية الكلية، ولكل بعد من أبعاد الدراسة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (3) الآتي:

جدول (4)

قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي للأداة ككل وكل بعد من أبعاد الدراسة

المتغير	البعد	Alpha
المتغير المستقل	العوامل البشرية	0.86
	العوامل التكنولوجية	0.83
العوامل المؤثرة لاستخدامات نظم المعلومات	العوامل الإدارية الإدارية	0.84
	العوامل المالية	0.81
	المستقل (الكلي)	0.91
المتغير التابع	الشفافية	0.84
الأداء الوظيفي	الاستجابة	0.82

يلاحظ أن معامل الثبات لكافة أبعاد الدراسة كان مرتفعاً ومقبولاً لغاية إجراء هذه الدراسة.

6.3 المعالجة الإحصائية

استخدمت الدراسة الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16.1) في معالجة البيانات للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وفقاً للمعالجات الإحصائية التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، وحساب

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

2. تحليل الانحـدار المتعـدد (Multiple Regression Analysis)؛ لاختبـار صلاحية نماذج الدراسة، وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع،وتحليـل الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise Multiple Regression Analysis) لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.
3. اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) واختبار التباين المـسموح (Tolerance)؛ للتأكـد مـن عـدم وجـود ارتبـاط عـالٍ (Multicollinearity) بـين المتغيـرات المـستقلة،واختبار معامـل الالتواء(Skewness) وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الفصل الرابع
عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

1.4 عرض النتائج

يتناول هذا الفصل عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، والتي تمثل فية المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذلك الأهمية النسبية لكافة أبعاد الدراسة، والفقرات المكونة لكل بعد من هذه الأبعاد.

وصنفت الإجابات وفق مقياس (ليكرت Likert) للخيارات المتعددة الذي يحسب أوزان تلك الفقرات بطريقة خماسية على النحو الآتي:

1- (تنطبق بدرجة قليلة جداً).
2- (تنطبق بدرجة قليلة).
3- (تنطبق بدرجة متوسطة).
4- (تنطبق بدرجة كبيرة).
5- (تنطبق بدرجة كبيرة جداً).

واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية، سيتم التعامل معها على النحو التالي: إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.5) فيكون مستوى التقييم مرتفعاً، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.50-3.49) فإن مستوى التقييم متوسط، وإذا كان المتوسط الحسابي أقل من (2.49) فيكون مستوى التقييم منخفضاً.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى تصورات أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية(البشرية،التكنولوجية،الادارية ، المالية) في الحكومة الالكترونية؟

للإجابة عن سؤال الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تصورات أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية كما قي الجدول(4):

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تصورات أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية

العامل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
البشرية	3.31	.96	3	متوسط
التكنولوجية	3.44	.95	1	متوسط
الإدارية التنظيمية	3.32	1.01	2	متوسط
المالية	3.10	.99	4	متوسط
الكلـــي	3.29	.89		متوسط

يتبين من الجدول(5) أن مستوى تصورات أفراد عينة الدراسة للعوامل المـؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية جاء متوسطا بمتوسط حسابي بلغ(3.29) وانحراف معياري (0.89)؛ حيث جاءت العوامل (التكنولوجية) في المرتبة الأولى وبمستوى متوسط وبمتوسـط حـسابي بلـغ(3.44) وانحـراف معياري (0.95) في حين جاءت العوامل (المالية) في المرتبة الأخيـرة وبمـستوى متوسط وبمتوسط حسابي بلغ(3.10) وانحراف معياري (0.99)، وفيما يلي عرض تفصيلي لمستوى لفقرات كل عامل من العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية وهي كما يلي:

أولاً: العوامل البشرية

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات العوامل البشرية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	يتوفر في دائرة الموارد البشرية الأفراد المؤهلين علمياً بتخصصات وكفاءات عالية.	3.47	1.13	2	متوسط
2	تتلقى الموارد البشرية الحالية تدريباً لتطوير مهاراتهم التكنولوجيا و الفنية للتعامل مع تطبيق برامج الحكومة الالكترونية بكفاءة.	3.34	1.15	4	متوسط
3	تعزز نظم المعلومات الإدارية ثقة الموارد البشرية بأنفسهم و بأهمية الأعمال التي يقومون بها.	3.43	1.14	3	متوسط
4	يتم النظر بتوزيع الموارد البشرية الموجودة في الدائرة بما يتناسب مع مؤهلاتهم وخبراتهم.	3.12	1.20	5	متوسط
5	يتم التخاص من الموارد البشرية غير المؤهلة وغير القابلة للتطور.	2.85	1.33	6	متوسط
6	هناك وصف واضح حول الأنشطة و المهام والمسؤوليات الالكترونية الموكلة للموارد البشرية.	3.48	1.02	1	متوسط
7	يتوفر موارد بشرية متخصصة في تكنولوجيا المعلومات لإدارة شبكة الحاسوب و التعامل مع برامج الحكومة الالكترونية	3.48	1.12	1	متوسط
	الكلي	3.31	.96	-	متوسط

يلاحظ من الجدول(6) أن الفقرة رقم (6) والتي تنص على "هناك وصف واضح حول الأنشطة و المهام والمسؤوليات الالكترونية الموكلة للموارد البشرية "، قد احتلت المرتبة الأولى وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.48) وانحراف معياري(1.02)، والفقرة (7) أيضاً التي تنص على " يتوفر موارد بشرية متخصصة في تكنولوجيا المعلومات لإدارة شبكة الحاسوب و التعامل مع برامج

الحكومة الالكترونية " على المستوى الأول كذلك وبنفس المتوسط الحسابي،بينما احتلت الفقرة (5) والتي تنص على " يتم التخلص من الموارد البشرية غير المؤهلة وغير القابلة للتطور" المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري(1.33).

ثانياً: العوامل التكنولوجية

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات العوامل التكنولوجية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	يوجد موقع رسمي على شبكة الانترنت يحتوي معلومات كاملة عن الدائرة وخدماتها بشكل تفصيلي.	3.80	1.11	1	مرتفع
2	يتوفر في الدائرة البنية التحتية التكنولوجية الحديثة اللازمة لكافة أعمال الدائرة.	3.59	1.03	2	متوسط
3	تستخدم الدائرة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة اللازمة للربط مع المواقع الالكترونية الحكومية الأخرى.	3.51	1.13	3	متوسط
4	تمتاز شبكة الانترنت المستخدمة بسرعة الاتصال لتسهيل الأعمال الالكترونية.	3.28	1.09	6	متوسط
5	يتم استخدام نظام اتصال الكتروني سهل بين المسويات الإدارية المختلفة.	3.32	1.20	5	متوسط
6	تتناسب نظم المعلومات الإدارية المستخدمة مع طبيعة الهيكل التنظيمي و العمليات الإدارية في الدائرة	3.35	1.15	4	متوسط
7	يتم تحديث الأجهزة المستخدمة بما يتوافق مع متطلبات عمل الحكومة الالكترونية لإتمام العمليات الالكترونية باستمرار	3.20	1.22	7	متوسط
	الكلي	3.44	.95	-	متوسط

يلاحظ من الجدول(7) أن الفقرة رقم (1) والتي تنص على " يوجد موقع رسمي على شبكة الانترنت يحتوي معلومات كاملة عن الدائرة وخدماتها بشكل تفصيلي "، قد احتلت المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع، وبمتوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري(1.11)، بينما احتلت الفقرة (7) والتي تنص على " يتم تحديث الأجهزة المستخدمة بما يتوافق مع متطلبات عمل الحكومة الالكترونية لإتمام العمليات الالكترونية باستمرار " المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.20) وانحراف معياري(1.22).

ثالثاً: العوامل الإدارية التنظيمية

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات العوامل الإدارية التنظيمية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	يتوفر قسم فني متكامل معني بالتعامل مع عمليات الدائرة الالكترونية.	3.49	1.18	1	متوسط
2	تحرص الإدارة على تعريف الموارد البشرية بمضمون الحكومة الالكترونية وبيان مزايا استخدام موقع الدائرة فيها.	3.30	1.09	4	متوسط
3	تقوم الإدارة في الدائرة بتطـوير التـشريعات واللوائح المنظمـة للعمـل؛ بهـدف تبسيطها وتوافقها مع متطلبات العمل في الموقع الالكترونـي للدائرة مـن خـلال شـبكات الانترنت.	3.26	1.11	5	متوسط
4	تقوم الإدارة في الدائرة بكـشف التجـاوزات الالكترونية عبر موقع الدائرة الالكتروني والتعامل معها وحلها.	3.21	1.21	7	متوسط
5	يتوفر رقابة مستمرة من قبل الإدارة في الدائرة الحكومية لضمان سير العمل في الموقع الالكتروني بشكل فعال.	3.34	1.20	3	متوسط
6	تعمل الإدارة على تنسيق وتحديد لإجراءات المتداخلة مع الدوائر الحكومية الأخرى حتى لا يحدث ازدواجية في الخدمات والأعمال الالكترونية المقدمة.	3.34	1.15	2	متوسط
7	توجد خطط تتسم بالمرونة الكافية لاستيعاب أي تغيير يتطلبها استخدام الموقع الالكتروني للدائرة.	3.26	1.16	6	متوسط
	الكلي	3.32	1.01	-	متوسط

يلاحظ من الجدول(8) أن الفقرة رقم (1) والتي تنص على " يتوفر قسم فني متكامل معني بالتعامل مع عمليات الدائرة الالكترونية "، قد احتلت المرتبة الأولى وبمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي (3.49) وانحراف معياري(1.18)، بينما احتلت الفقرة (4) والتي تنص على " تقوم الإدارة في الدائرة بكـشف التجـاوزات الالكترونية عبر موقع

الدائرة الالكتروني والتعامل معها وحلها " المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.21) وانحراف معياري(1.21).

رابعاً: العوامل المالية

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات العوامل المالية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	توفر التمويل يزيد من قدرة دائرتي على دعم كفاءة الموقع الالكتروني للدائرة لتقديم خدمات الكترونية ذات بجودة عالية.	3.44	1.23	1	متوسط
2	يتوفر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات و الأجهزة الالكترونية الحديثة.	3.04	1.18	3	متوسط
3	يتوفر الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية.	3.09	1.21	2	متوسط
4	يتوفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدربين مؤهلين لتدريب العاملين على استخدام والية التعامل مع موقع الالكتروني للدائرة.	3.07	1.09	5	متوسط
5	يتوفر لدى الدائرة الدعم المالي اللازم لإدارة وتنظيم الدورات و المحاضرات والندوات حول موقع الدائرة الالكتروني وما يقدمه من خدمات.	3.00	1.12	7	متوسط
6	يتوفر لدى الدائرة الدعم المالي اللازم لشراء أنظمة الحماية للمعلومات الالكترونية المتوفرة على موقع الدائرة الالكتروني.	3.04	1.19	4	متوسط
7	يتوفر الدعم المالي اللازمة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات عمل الدائرة الحكومية.	3.01	1.08	6	متوسط
	الكلي	3.10	.99	-	متوسط

يلاحظ من الجدول(9) أن الفقرة رقم (1) والتي تنص على " توفر التمويل يزيد من قدرة دائرتي على دعم كفاءة الموقع الالكتروني للدائرة لتقديم خدمات الكترونية ذات بجودة عالية "، قد احتلت المرتبة الأولى وبمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي (3.44) وانحراف معياري(1.23)، بينما احتلت الفقرة (5) والتي تنص على "

يتوفر لدى الدائرة الدعم المالي اللازم لإدارة وتنظيم الدورات والمحاضرات والندوات حول موقع الدائرة الالكتروني وما يقدمه من خدمات "المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.00) وانحراف معياري(1.12).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مستوى تصورات أفراد عينة الدراسة " للشفافية والاستجابة " الأداء الوظيفي ؟.

للإجابة عن سؤال الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تصورات أفراد عينة الدراسة للشفافية والاستجابة.

جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تصورات أفراد عينة الدراسة " " للشفافية والاستجابة " الأداء الوظيفي

الأبعاد	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	المستوى
الشفافية	3.37	.97	متوسط
الاستجابة	3.38	.97	متوسط

يتبين من الجدول(10) أن مستوى تصورات أفراد عينة الدراسة للـشفافية الأداء الوظيفي جاء متوسطا وبمتوسط حسابي بلغ(3.37) وانحـراف معيـاري (0.97)، وللاستجابة كذلك جاء متوسطاً وبمتوسط حسابي بلغ(3.38) وانحـراف معيـاري (0.97)، وفيما يلي عرض تفصيلي لمستوى لفقرات كل من " الشفافية والاستجابة " الأداء الوظيفي وهي كما يلي:

أولاً: الشفافية

جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الشفافية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	هنالك وضوح تام في المهام والإجراءات العمل الموكلة للموظفين حول التعامل مع الموقع الالكتروني	3.49	1.15	1	متوسط
2	تتسم عملية تقييم الأداء الالكتروني الموظفين في دائرة بالموضوعية	3.42	1.13	4	متوسط
3	ترتبط بنود تقييم أداء الموظفين في دائرة بمتطلبات انجاز الوظائف و المهام الالكترونية	3.42	1.10	3	متوسط
4	يساهم استخدام المواقع الالكترونية للدائرة في تحسين جودة أداء العاملين.	3.24	1.16	8	متوسط
5	يساهم التعامل مع الموقع الالكتروني للدائرة في سرعة انجاز المعاملات المطلوبة الكترونيا	3.46	1.16	2	متوسط
6	يعزز العمل الالكتروني من عملية التغلب على معوقات وضغوط العمل التقليدية مما يزيد من كفاءة الأداء	3.32	1.16	5	متوسط
7	يساهم التعامل مع الموقع الالكتروني تقليل أخطاء الموظفين	3.31	1.11	6	متوسط
8	تتصف السياسة العامة التي تتبعها الدائرة لتطبيق الحكومة الالكترونية بالوضوح	3.28	1.140	7	متوسط
	الكلي	3.37	.97	-	متوسط

يلاحظ من الجدول(11) أن الفقرة رقم (1) والتي تنص على " هنالك وضوح تام في المهام والإجراءات العمل الموكلة للموظفين حول التعامل مع الموقع الالكتروني "، قد احتلت المرتبة الأولى وبمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي (3.49) وانحراف

معياري(1.15)، بينما احتلت الفقرة (4) والتي تنص على " يساهم استخدام المواقع الالكترونية للدائرة في تحسين جودة أداء العاملين " المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.24) وانحراف معياري(1.16).

ثانياً: الاستجابة

جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الاستجابة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	لدى الموظفين استجابة عالية في تفهم احتياجات المستفيدين من النظام الالكتروني	3.41	1.24	5	متوسط
2	يبذل الموظفين جهود كافية لمساعدة المستفيدين من الحصول على الخدمات الالكترونية	3.21	1.25	8	متوسط
3	الموظفين يقومون بالرد على طلبات واستفسارات المستفيدين حول الخدمات المقدمة الكترونياً.	3.26	1.14	7	متوسط
4	لدى الموظفين المقدرة على مواجهة مشاكل العمل الالكترونية التي تواجههم و بالتالي حلها	3.45	1.11	3	متوسط
5	تساعد نظم المعلومات الإدارية في تمكين الموظفين من أداء المهام الموكلة لهم بفاعلية	3.52	1.10	1	مرتفع
6	يتم تطوير أداء الموظفين للاستجابة للتغيرات التي تتطلبها بيئة العمل الداخلية والخارجية في الحكومة الالكترونية.	3.50	1.03	2	مرتفع
7	يتم تقديم الخدمات بشكل تكاملي متاح للجميع من دون استثناء وتحيز عبر الموقع الالكتروني	3.44	1.08	4	متوسط
8	يقدم الموقع الالكتروني خدمات جديدة ومبتكرة ذات جودة عالية	3.30	1.23	6	متوسط
	الكلي	3.38	.97	-	متوسط

يلاحظ من الجدول(12) أن الفقرة رقم (5) والتي تنص على " تساعد نظم المعلومات الإدارية في تمكين الموظفين من أداء المهام الموكلة لهم بفاعلية "، قد احتلت المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع، وبمتوسط حسابي (3.52) وانحراف معياري(1.10)، بينما احتلت الفقرة (2) والتي تنص على " يبذل الموظفين جهود كافية لمساعدة المستفيدين من الحصول على الخدمات الالكترونية " المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.21) وانحراف معياري(1.25).

ثانياً: اختبار الفرضيات:

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، قام الباحث بإجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، وذلك على النحو التالي: تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity) باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factory)(VIF) واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين(VIF) للقيمة(10) وقيمة اختبار التباين المسموح(Tolerance) أكبر من(0.05) وتم أيضاً التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي(Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء(Skewness) مراعين أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقل عن(1). والجدول (12) يبين نتائج هذه الاختبارات.

الجدول(13)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء

الأبعاد المستقلة	VIF	Tolerance	Skewness
البشرية	3.056	.327	-.039
التكنولوجية	4.973	.201	-.032
الإدارية التنظيمية	4.989	.200	-.187
المالية	2.762	.362	-.107

نلاحظ من الجدول(13) أن قيم اختبار معامل تضخم التباين(VIF) للمشاريع الصغيرة تقل عن(10) وتراوحت (2.762-4.989) وأن قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) تراوحت بين(0.200- 0.362)، وهي أكبر من(0.05) ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة(Multicollinearity)، وقد تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء(Skewness)، حيث كانت القيم أقل من (1) وتراوحت بين(0.032-0.187).

جدول (14)

نتائج تحليل التباين للإنحدار(Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار

فرضيات الدراسة.

المتغيرات التابعة	درجات الحرية	معامل التحديد R^2	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الشفافية	(4، 569)	0.679	300.956*	0.000
الاستجابة	(6، 573)	0.693	321.671*	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول (14) صلاحية نموذج اختبار فرضيات الدراسة، ونظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ودرجات حرية(4، 569)، وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدراسة على النحو التالي:

الفرضية الرئيسة الأولى($H0_1$): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) للعوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية (البشرية، التكنولوجية، الإدارية، المالية) على شفافية الأداء الوظيفي.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول(14) يبين نتائج التحليل:

جدول (15)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية (البشرية، التكنولوجية، الإدارية، المالية) على شفافية الأداء الوظيفي

الأبعاد المستقلة	معامل التحديد R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار		.383	.090		4.242	.000
البشرية		.116	.042	.114	2.745	*.006
التكنولوجية	.679	.414	.054	.404	7.637	*.000
الإدارية التنظيمية		.135	.051	.140	2.632	*.009
المالية		.237	.039	.240	6.085	*.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجـدول (15)، ومـن متابعـة قـيم اختبار(t) أن العوامل الأربعة الالكترونية (البشرية، التكنولوجية، الإدارية، الماليـة) كان لها أثر على الشفافية، بدلالة معاملات(Beta) لهذه العوامل، كما تظهـر فـي الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مـسـتوى دلالـة ($\alpha \leq 0.05$)، حيـــث بلغـــت قيم (t) المحســـوبة والبالـــغة (2.745، 7.637، 2.632، 6.085) على التوالي، وهي قيم معنوية عنـد مـستوى دلالـة ($\alpha \geq 0.05$). وقد فسرت مجتمعة ما مقداره (%67.9) من التباين الكلي في متغيـر الشفافية.

وتـم إجـراء تحليـل الانحـدار المتعـدد التـدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النمـوذج الرياضي، والجدول (16) يبين ذلك:

جدول (16)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression"

للتنبؤ بمستوى الشفافية من خلال العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية (البشرية، التكنولوجية، الإدارية، المالية)

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	B	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت		.383	4.242*	.000
التكنولوجية	.622	.414	7.637*	.000*
المالية	.048	.237	6.085*	.000*
البشرية	.005	.116	2.745*	.006*
الإدارية التنظيمية	.004	.135	2.632*	.009*

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

يتضح من الجدول (16) والذي يبين ترتيب دخول الأبعاد المستقلة في معادلة الانحدار، فـإن العوامـل التكنولوجيـة قـد دخلـت أولا وفـسرت لوحـدها مـا مقداره(62.2%) من التباين الكلي في الشفافية، ثم دخلت العوامل المالية ثانيا حيث فسرت مع العوامل التكنولوجية ما نسبته (67%) من التباين الكلي في الشفافية، أي أن العوامل المالية قد فسرت لوحدها (4.8%)، ودخلت ثالثاً العوامل البشرية حيـث فسرت مع (العوامل التكنولوجية، والمالية) ما مقداره(67.5%) مـن التبـاين فـي الشفافية وفسرت لوحدها ما مقداره (0.5%) من التباين في الشفافية، وأخيراً دخلت العوامل الإدارية وفسرت لوحدها ما مقداره(0.4%) بينما فـسرت مـع العوامـل الثلاثة السابقة (67.9%) من التباين الكلي في الشفافية.

الفرضية الفرعية الأولى ($H0_{1.1}$): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل البشرية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في شفافية الأداء الوظيفي.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لأثر العوامل البشرية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في شفافية الأداء الوظيفي والجدول(17) يبين ذلك:

جدول (17)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر العوامل البشرية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في شفافية الأداء الوظيفي

المتغير	R	قيمة R^2 معامل التحديد	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت	.710	.504	.981	.103		*9.514	.000
العوامل البشرية			.721	.030	.710	*24.110	*.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتبين من الجدول(17) وجود أثر اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل البشرية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في شفافية الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (24.110).

الفرضية الفرعية الثانية ($H0_{1.2}$): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل التكنولوجية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في شفافية الأداء الوظيفي.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لأثر العوامل التكنولوجية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية **الفرضية الفرعية الثانية ($H0_{1.2}$):** لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل التكنولوجية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في شفافية الأداء الوظيفي.

والجدول(18) يبين ذلك:

جدول (18)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر العوامل التكنولوجية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في شفافية الأداء الوظيفي

المتغير	R	قيمة R^2 معامل التحديد	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت			.598	.094		6.381	.000
العوامل التكنولوجية	.789	.622	.806	.026	.789	30.681	*.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتبين من الجدول(18) وجود أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل التكنولوجية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية **في** شفافية الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (30.681).

الفرضية الفرعية الثالثة ($H0_{1.3}$): لا يوجد اثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل الإدارية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في شفافية الأداء الوظيفي.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لأثر العوامل الإدارية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في شفافية الأداء الوظيفي والجدول(19) يبين ذلك:

جدول (19)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر العوامل الإدارية في استخدام نظام المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في **شفافية الأداء الوظيفي**

المتغير	R	قيمة R^2 معامل التحديد	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت	.762	.580	.926	.091		10.195	.000
العوامل الإدارية			.737	.026	.762	28.117	*.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى(α≤0.05)

يتبين من الجدول(19) وجود أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل الإدارية في استخدام نظام المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في شفافية الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (28.117).

الفرضية الفرعية الرابعة ($H0_{1.4}$): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل المالية في استخدام نظام المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في شفافية الأداء الوظيفي.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لأثر العوامل المالية في استخدام نظام المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في شفافية الأداء الوظيفي والجدول(20) يبين ذلك:

جدول (20)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر العوامل المالية في استخدام نظام المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في **شفافية الأداء الوظيفي**

مستوى دلالة t	قيمةt المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	قيمة R^2 معامل التحديد	R	**لمتغير**
.000	12.559		.093	1.171	.517	.719	الثابت
*.000	24.763	.719	.029	.708			العوامل المالية

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha\leq0.05$)

يتبين من الجدول(20) وجود أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل المالية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في شفافية الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (24.763).

الفرضية الرئيسة الثانية(H02): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين عند مستوى الدلالة($\alpha\leq$0.05) للعوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية (البشرية، التكنولوجية، الإدارية، المالية) في استجابة الأداء الوظيفي.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول(21) يبين نتائج التحليل:

جدول (21)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية (البشرية، التكنولوجية، الإدارية، المالية) في استجابة الأداء الوظيفي

مستوى دلالة t	قيمةt المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	معامل التحديد R^2	الأبعاد المستقلة
.000	4.567		.088	.400		ثابت الانحدار
*.000	4.033	.164	.041	.165		البشرية
*.000	6.235	.323	.053	.328	.693	التكنولوجية
*.000	5.164	.268	.050	.257		الإدارية التنظيمية
*.000	3.929	.152	.038	.148		المالية

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha\leq0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (21)، ومن متابعة قيم

اختبار(t) أن العوامل الأربعة الالكترونية (البشرية، التكنولوجية، الإدارية، الماليـة) كان لها أثر في استجابة الأداء الوظيفي، بدلالة معاملات(Beta) لهذه العوامل، كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مسـتوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيـــث بلغـــت قـيم (t) المحـســـوبة والبالـــغة (4.033، 6.235، 5.164، 3.929) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مـستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$). وقد فسرت مجتمعة ما مقداره (69.3%) من التباين الكلي فـي متغير الاستجابة.

وتـم إجـراء تحليـل الانحـدار المتعـدد التـدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النمـوذج الرياضي، والجدول (22) يبين ذلك:

جدول (22)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بمستوى الاستجابة من خلال العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية (البشرية، التكنولوجية، الإدارية، المالية)

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	B	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت		.400	4.567*	.000
التكنولوجية	.630	.328	6.235*	.000
الإدارية	.041	.257	5.164*	.000
البشرية	.014	.165	4.033*	.000
المالية	.008	.148	3.929*	.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

يتضح من الجدول (22) والذي يبين ترتيب دخول الأبعاد المستقلة في معادلة الانحدار، فإن العوامل التكنولوجية قد دخلت أولا وفسرت لوحدها ما مقداره(63%) من التباين الكلي في الاستجابة، ثم دخلت العوامل الإدارية ثانيا حيث فـسرت مـع العوامل التكنولوجية ما نسبته (67.1%) من التباين الكلي فـي الاسـتجابة، أي أن العوامل الإدارية قد فسرت لوحدها (4.1%)، ودخلت ثالثاً العوامل البشرية حيـث

فسرت مع (العوامل التكنولوجية، والإدارية) ما مقداره(68.5%) من التباين في الاستجابة وفسرت لوحدها ما مقداره (1.4%) من التباين في الاستجابة، وأخيراً دخلت العوامل المالية وفسرت لوحدها ما مقداره(0.8%) بينما فسرت مع العوامل الثلاثة السابقة (69.3%) من التباين الكلي في الاستجابة.

لفرضية الفرعية الأولى ($H0_{2.1}$): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل البشرية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في استجابة الأداء الوظيفي.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لأثر العوامل البشرية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في الاستجابة والجدول(23) يبين ذلك:

جدول (23)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر العوامل البشرية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في الاستجابة

المتغير	R	قيمة R^2 معامل التحديد	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت			.953	.100		9.563	.000
العوامل البشرية	.728	.530	.735	.029	.728	25.423	.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتبين من الجدول(23) وجود أثر اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل البشرية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في الاستجابة، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (25.423).

الفرضية الفرعية الثانية ($H0_{2.2}$): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل التكنولوجية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في استجابة الأداء الوظيفي.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لأثر العوامل التكنولوجية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في استجابة الأداء الوظيفي والجدول(24) يبين ذلك:

جدول (24)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر العوامل التكنولوجية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في الاستجابة

المتغير	R	قيمة R^2 معامل التحديد	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت	.794	.630	.616	.092		6.691	.000
العوامل التكنولوجية			.806	.026	.794	31.212	.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتبين من الجدول(24) وجود أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل التكنولوجية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في استجابة الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (31.212).

الفرضية الفرعية الثالثة ($H0_{2.3}$): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل الإدارية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في استجابة الأداء الوظيفي.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لأثر العوامل الإدارية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في الاستجابة والجدول(25) يبين ذلك:

جدول (25)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر العوامل الإدارية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في الاستجابة

لمتغير	R	قيمة R^2 معامل التحديد	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت	.787	.620	.877	.086		10.225	.000
العوامل الإدارية			.757	.025	.787	30.556	.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha\leq0.05$)

يتبين من الجدول(25) وجود أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عنـد مـستوى الدلالة (0.05) للعوامل الإدارية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومـة الالكترونية الأردنية في الاستجابة، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (30.556).

الفرضية الفرعية الرابعة ($H0_{2.4}$): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل المالية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في استجابة الأداء الوظيفي.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لأثر العوامل المالية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في استجابة الأداء الوظيفي والجدول(26) يبين ذلك:

جدول (26)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر العوامل المالية في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية في الاستجابة

المتغير	R	قيمة R^2 معامل التحديد	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت	.707	.499	1.241	.094		13.161	.000
العوامل المالية			.691	.029	.707	23.883	.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha\leq0.05$)

يتبين من الجدول(26) وجود أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عنـد مـستوى الدلالة (0.05) للعوامل المالية في استخدام نظم المعلومات الإدارية فـي الحكومـة الالكترونية الأردنية في الاستجابة، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (23.883).

الفرضية الرئيسية الثانية ($H0_2$):

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في العوامل (البشرية، التقنية، التنظيمية، المالية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية تعزي للعوامل الديموغرافية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي، النوع الاجتماعي).

لاختبار الفرضية تم الأتي:

أولاً: بالنسبة للمؤهل العلمي:

تم استخدام حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتـصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البشرية، التقنية، التنظيمية، المالية) علـى اسـتخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية تبعـاً للمؤهـل العلمـي والجدول (27) يبين ذلك:

جدول(27)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البشرية، التقنية، التنظيمية، المالية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية تبعاً للمؤهل العلمي

		البشرية	التقنية	التنظيمية	المالية
دبلوم	المتوسط الحسابي	3.3075	3.4526	3.2958	3.0264
	العدد	184	184	184	184
	الانحراف المعياري	.93932	.99837	1.09604	1.07091
بكالوريوس	المتوسط الحسابي	3.2929	3.4646	3.3728	3.1943
	العدد	297	297	297	297
	الانحراف المعياري	1.01248	.94258	.96615	.94973
دراسات عليا	المتوسط الحسابي	3.3794	3.3210	3.1705	2.9693
	العدد	93	93	93	93
	الانحراف المعياري	.82885	.90367	.95257	.93413

تشير النتائج في الجدول(27) إلى وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لتصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البشرية، التقنية، التنظيمية، المالية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية تبعاً للمؤهل العلمي ولمعرفة فيما إذا هذه الفروق ذات دلالة إحصائية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) كما في الجدول(28):

جدول(28)

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق في لتصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البشرية، التقنية، التنظيمية، المالية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية تبعاً للمؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف)	الدلالة
البشرية	بين المجموعات	.534	2	.267	.289	.749
	الخطأ	528.101	571	.925		
	الكلي	528.636	573			
التقنية	بين المجموعات	1.522	2	.761	.835	.434
	الخطأ	520.513	571	.912		
	الكلي	522.036	573			
التنظيمية	بين المجموعات	3.001	2	1.500	1.478	.229

	الخطأ	579.618	571	1.015		
	الكلي	582.619	573			
المالية	بين المجموعات	5.219	2	2.610	2.674	.070
	الخطأ	557.140	571	.976		
	الكلي	562.359	573			

يتبين من الجدول(28) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) في لتصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البشرية، التكنولوجية، التنظيمية، المالية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية تبعاً للمؤهل العلمي، حيث كانت قيمة (ف)= (0.289، 0.835، 1.478، 2.674) على التوالي.

ثانيا: بالنسبة لعدد سنوات الخبرة:

تم استخدام حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البشرية، التقنية، التنظيمية، المالية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية تبعاً لعدد سنوات الخبرة والجدول (29) يبين ذلك:

جدول(29)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البشرية، التقنية، التنظيمية، المالية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية تبعاً لعدد سنوات الخبرة

		البشرية	التقنية	التنظيمية	المالية
أقل من 5 سنوات	المتوسط الحسابي	3.4592	3.3571	2.9265	2.9184
	العدد	70	70	70	70
	الانحراف المعياري	.99567	1.01008	1.16813	1.30037
5-10	المتوسط الحسابي	3.5460	3.4479	3.3935	3.2058
	العدد	118	118	118	118
	الانحراف	.96938	.98796	1.16955	1.10697

	المعياري				
	المتوسط الحسابي	3.2132	3.4489	3.3620	3.1066
أكثر من 10سنوات	العدد	386	386	386	386
	الانحراف المعياري	.93772	.93548	.90638	.88078

تشير النتائج في الجدول(29) إلى وجود فروق ظاهرية بـين المتوسـطات الحسابية لتصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البـشرية، التقنيـة، التنظيميـة، المالية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية تبعاً لعدد سنوات الخبرة ولمعرفة فيما إذا هذه الفروق ذات دلالة إحصائية تـم اسـتخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) كما في الجدول(30):

جدول(30)

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق في تصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البشرية، التقنية، التنظيمية، المالية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية تبعاً لعدد سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجمـوع المربعات	درجات الحرية	متوسـط المربعات	قيمة(ف)	الدلالة
البشرية	بين المجموعات	11.748	2	5.874	6.489	.002
	الخطأ	516.888	571	.905		

	الكلي	528.636	573			
التقنية	بين المجموعات	.515	2	.258	.282	.754
	الخطأ	521.520	571	.913		
	الكلي	522.036	573			
التنظيمية	بين المجموعات	12.141	2	6.070	6.076	.002
	الخطأ	570.478	571	.999		
	الكلي	582.619	573			
المالية	بين المجموعات	3.638	2	1.819	1.859	.157
	الخطأ	558.721	571	.978		
	الكلي	562.359	573			

يتبين من الجدول(30) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في لتصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (التقنية، المالية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية تبعاً لعدد سنوات الخبرة، حيث كانت قيمة (ف)= (0.282، 1.859) على التوالي، في حين تبين وجود فروق في العوامل(البشرية، الادارية/التنظيمية) ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية والجدول(31) يبين ذلك:

جدول(31)

نتائج اختبار شافيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في تصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البشرية، التنظيمية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية تبعاً لعدد سنوات الخبرة

العامل	الخبرة (س)	الخبرة (ص)	فروق المتوسطات	الدلالة

البشرية	أقل من5سنوات	5-10سنوات	-.08682	.833
		أكثر من 10سنوات	.24601	.139
	5-10سنوات	أكثر من 10سنوات	.33283*	.004
الإدارية	أقل من5سنوات	5-10سنوات	-.46693*	.009
		أكثر من 10سنوات	-.43542*	.004
	5-10سنوات	أكثر من 10سنوات	.03151	.956

يتبين من الجدول(31) أن الفروق في العوامل البشرية بين ذوي الخبرة (5-10سنوات) من ناحية وذوي الخبرة (أكثر من 10سنوات) من ناحية أخرى، ولصالح ذوي الخبرة (5-10سنوات)، وفي العوامـل الإداريـة بـين ذوي الخبـرة (أقـل من5سنوات) من ناحية وذوي الخبرة (5-10سنوات، أكثر من 10سنوات) من ناحية أخرى، ولصالح ذوي الخبرة (5-10سنوات، أكثر مـن 10سـنوات)؛ أي لـصالح الخبرة الأعلى.

ثالثا: بالنسبة للدرجة الوظيفية:

تم استخدام حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتـصورات أفـراد العينة لمستوى العوامل (البشرية، التقنية، التنظيمية، المالية) على اسـتخدام نظـم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية تبعاً **للدرجة الوظيفية** والجدول (32) يبين ذلك:

جدول(32)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البشرية، التقنية، التنظيمية، المالية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية تبعاً للدرجة الوظيفية

		البشرية	التقنية	التنظيمية	المالية
مدير	المتوسط الحسابي	3.9857	4.4000	4.2714	3.9714
	العدد	20	20	20	20
	الانحراف المعياري	.60591	.49400	1.04968	.92187
مساعد مدير	المتوسط الحسابي	3.3810	3.5411	3.2684	3.1558
	العدد	33	33	33	33
	الانحراف المعياري	.96868	.82666	1.04537	1.15968
رئيس قسم	المتوسط الحسابي	3.0424	3.2500	3.1161	2.8973
	العدد	64	64	64	64
	الانحراف المعياري	.94029	.97024	.95268	.82300
موظف	المتوسط الحسابي	3.3148	3.4142	3.3048	3.0913
	العدد	457	457	457	457
	الانحراف المعياري	.96205	.95381	.99184	.98515

تشير النتائج في الجدول(32) إلى وجود فروق ظاهرية بـين المتوسـطات الحسابية لتصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البـشرية، التقنيـة، التنظيميـة، المالية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية تبعاً **للدرجة الوظيفية** ولمعرفة فيما إذا هذه الفروق ذات دلالة إحصائية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) كما في الجدول(33):

جدول(33)

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق في تصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البشرية، التقنية، التنظيمية، المالية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية تبعاً للدرجة الوظيفية

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف)	الدلالة
البشرية	بين المجموعات	13.890	3	4.630	5.127	.002
	الخطأ	514.746	570	.903		
	الكلي	528.636	573			
التقنية	بين المجموعات	21.381	3	7.127	8.114	.000
	الخطأ	500.655	570	.878		
	الكلي	522.036	573			
التنظيمية	بين المجموعات	20.947	3	6.982	7.086	.000
	الخطأ	561.672	570	.985		
	الكلي	582.619	573			
المالية	بين المجموعات	17.945	3	5.982	6.263	.000
	الخطأ	544.414	570	.955		
	الكلي	562.359	573			

يتبين من الجدول(33) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في لتصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البشرية، التقنية، التنظيمية، المالية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية تبعاً **للدرجة الوظيفية**، حيث كانت قيمة (ف)= (5.127، 8.114، 7.086، 6.263) على التوالي، ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية والجدول(34) يبين ذلك:

جدول(34)

نتائج اختبار شافيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في تصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البشرية، التنظيمية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية تبعاً للدرجة الوظيفية

العامل	الدرجة (س)	الدرجة (ص)	فروق المتوسطات	الدلالة
البشرية	مدير	مساعد مدير	.60476	.170
		رئيس قسم	.94330*	.002
		موظف	.67093*	.024
	مساعد مدير	رئيس قسم	.33854	.430
		موظف	.06617	.985
	رئيس قسم	موظف	-.27238	.204
التقنية	مدير	مساعد مدير	.85887*	.016
		رئيس قسم	1.15000*	.000
		موظف	.98581*	.000
	مساعد مدير	رئيس قسم	.29113	.552
		موظف	.12693	.904
	رئيس قسم	موظف	-.16419	.632
التنظيمية	مدير	مساعد مدير	1.00303*	.006
		رئيس قسم	1.15536*	.000
		موظف	.96665*	.000
	مساعد مدير	رئيس قسم	.15233	.916
		موظف	-.03638	.998
	رئيس قسم	موظف	-.18871	.567
المالية	مدير	مساعد مدير	.81558*	.035
		رئيس قسم	1.07411*	.000
		موظف	.88015*	.002
	مساعد مدير	رئيس قسم	.25852	.677

		موظف	.06457	.987
	رئيس قسم	موظف	-.19396	.530

يتبين من الجدول(34) أن الفروق في العوامل البشرية بين من درجتهم (مدير) من ناحية ومن درجتهم (رئيس قسم، موظف) من ناحية أخرى، ولصالح من درجتهم (مدير)، وفي العوامل (التقنية، والإدارية، والمالية) بين من درجتهم (مدير) من ناحية ومن درجتهم (مساعد مدير، رئيس قسم، موظف) من ناحية أخرى، ولصالح من درجتهم (مدير)؛ أي لصالح الدرجة الوظيفية الأعلى.

رابعاً: بالنسبة للنوع الاجتماعي

تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent T Test) كما في الجدول(35):

جدول(35)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent T Test) لدلالة الفروق في تصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البشرية، التنظيمية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية تبعاً للنوع الاجتماعي

العامل	النوع الاجتماعي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة(ت)	الدلالة
البشرية	ذكور	370	3.5591	.90788	572	8.857	.000
	إناث	204	2.8627	.88981			
التقنية	ذكور	370	3.6687	.95523	572	8.261	.000
	إناث	204	3.0182	.79928			
التنظيمية	ذكور	370	3.5081	1.02928	572	6.379	.000
	إناث	204	2.9657	.86817			
المالية	ذكور	370	3.3220	1.00939	572	7.427	.000
	إناث	204	2.7087	.82131			

يتبين من الجدول(35) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في تصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البشرية، التنظيمية) على

استخدام نظام المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنيـة تعـزى للنـوع الاجتماعي، ولصالح الذكور.

الفرضية الرئيسية الثالثة ($H0_3$):

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تصورات أفراد العينة لمستوى كل من (الشفافية، الاستجابة) تعزي للعوامل الديموغرافية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي، النوع الاجتماعي).

اختبار الفرضية تم الأتي:

أولاً: بالنسبة للمؤهل العلمي:

تم استخدام حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتـصورات أفـراد العينة لمستوى كل من (الشفافية، الاستجابة) تبعاً للمؤهل العلمي والجدول (36) يبين ذلك:

جدول(36)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد العينة لمستوى كل من (الشفافية، الاستجابة) تبعاً للمؤهل العلمي

المؤهل		الشفافية	الاستجابة
دبلوم	المتوسط الحسابي	3.2819	3.3655
	العدد	184	184
	الانحراف المعياري	1.03528	.99405
بكالوريوس	المتوسط الحسابي	3.4579	3.4238
	العدد	297	297
	الانحراف المعياري	.90391	.92299
دراسات عليا	المتوسط الحسابي	3.2621	3.3051
	العدد	93	93
	الانحراف	1.05698	1.06217

المعياري

تشير النتائج في الجدول(36) إلى وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لتصورات أفراد العينة لمستوى كل من (الشفافية، الاستجابة) تبعاً للمؤهل العلمي ولمعرفة فيما إذا هذه الفروق ذات دلالة إحصائية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) كما في الجدول(37):

جدول(37)

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق في لتصورات أفراد العينة لمستوى كل من (الشفافية، الاستجابة) تبعاً للمؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف)	الدلالة
الشفافية	بين المجموعات	4.805	2	2.403	2.537	.080
	الخطأ	540.773	571	.947		
	الكلي	545.578	573			
الاستجابة	بين المجموعات	1.111	2	.555	.591	.554
	الخطأ	536.790	571	.940		
	الكلي	537.901	573			

يتبين من الجدول(37) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في لتصورات أفراد العينة لمستوى كل من (الشفافية، الاستجابة) تبعاً للمؤهل العلمي، حيث كانت قيمة (ف)= (2.537، 0.591) على التوالي.

ثانيا: بالنسبة لعدد سنوات الخبرة:

تم استخدام حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد العينة لمستوى كل من (الشفافية، الاستجابة) تبعاً لعدد سنوات الخبرة والجدول (38) يبين ذلك:

جدول(38)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد العينة لمستوى كل من (الشفافية، الاستجابة) تبعاً لعدد سنوات الخبرة

الخبرة	الشفافية	الاستجابة

أقل من 5 سنوات	المتوسط الحسابي	3.1107	3.1286
	العدد	70	70
	الانحراف المعياري	1.31076	1.24582
5-10	المتوسط الحسابي	3.4947	3.4460
	العدد	118	118
	الانحراف المعياري	1.02992	.95120
أكثر من 10سنوات	المتوسط الحسابي	3.3786	3.4142
	العدد	386	386
	الانحراف المعياري	.87736	.91109

تشير النتائج في الجدول(38) إلى وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لتصورات أفراد العينة لمستوى كل من (الشفافية، الاستجابة) تبعاً لعدد سنوات الخبرة ولمعرفة فيما إذا هذه الفروق ذات دلالة إحصائية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) كما في الجدول(39):

جدول(39)

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق في تصورات أفراد العينة لمستوى كل من (الشفافية، الاستجابة) تبعاً لعدد سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف)	الدلالة
الشفافية	بين المجموعات	6.569	2	3.285	3.480	.031
	الخطأ	539.009	571	.944		
	الكلي	545.578	573			
الاستجابة	بين المجموعات	5.370	2	2.685	2.879	.057
	الخطأ	532.531	571	.933		
	الكلي	537.901	573			

يتبين من الجدول(39) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات أفراد العينة لمستوى (الاستجابة) تعزى لعدد سنوات الخبرة، حيث كانت قيمة (ف)= (2.879)، في حين تبين وجود فروق في

(الشفافية) حيث كانت قيمة (ف)= (3.480) ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية والجدول(40) يبين ذلك:

جدول(40)

نتائج اختبار شافيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في تصورات تصورات أفراد العينة لمستوى (الاستجابة) تبعاً لعدد سنوات الخبرة

العامل	الخبرة (س)	الخبرة (ص)	فروق المتوسطات	الدلالة
الشفافية	أقل من5سنوات	5-10سنوات	-.38399*	.033
		أكثر من 10سنوات	-.26785	.106
	5-10سنوات	أكثر من 10سنوات	.11614	.525

يتبين من الجدول(40) أن الفروق في الشفافية بين ذوي الخبرة (أقل من5سنوات) من ناحية وذوي الخبرة (5-10سنوات) من ناحية أخرى، ولصالح ذوي الخبرة (5-10سنوات)؛ أي لصالح الخبرة الأعلى.

ثالثا: بالنسبة للدرجة الوظيفية:

تم استخدام حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد العينة لمستوى العوامل (البشرية، التقنية، التنظيمية، المالية) على استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية الأردنية تبعاً للدرجة الوظيفية والجدول (41) يبين ذلك:

جدول(41)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد العينة لمستوى كل من (الشفافية، الاستجابة) تبعاً للدرجة الوظيفية

		الشفافية	الاستجابة
مدير	المتوسط الحسابي	3.98	4.40
	العدد	20	20
	الانحراف المعياري	.60	.49
مساعد مدير	المتوسط الحسابي	3.38	3.54
	العدد	33	33
	الانحراف المعياري	.96	.826
رئيس قسم	المتوسط الحسابي	3.04	3.25
	العدد	64	64
	الانحراف المعياري	.94	.97

موظف	المتوسط الحسابي	3.31	3.41
	العدد	457	457
	الانحراف المعياري	.96	.95

تشير النتائج في الجدول(41) إلى وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لتصورات أفراد العينة لمستوى كل من (الشفافية، الاستجابة) تبعاً **للدرجة الوظيفية** ولمعرفة فيما إذا هذه الفروق ذات دلالة إحصائية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) كما في الجدول(42):

جدول(42)

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق في تصورات أفراد العينة لمستوى كل من (الشفافية، الاستجابة) تبعاً للدرجة الوظيفية

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف)	الدلالة
البشرية	بين المجموعات	19.826	3	6.609	7.165	.000
	الخطأ	525.752	570	.922		
	الكلي	545.578	573			
التقنية	بين المجموعات	11.954	3	3.985	4.319	.005
	الخطأ	525.946	570	.923		
	الكلي	537.901	573			

يتبين من الجدول(42) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) في تصورات أفراد العينة لمستوى كل من (الشفافية، الاستجابة) تعزى **للدرجة الوظيفية**، حيث كانت قيمة (ف)= (7.165، 4.319) على التوالي، ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية والجدول(43) يبين ذلك:

جدول(43)

نتائج اختبار شافيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في تصورات أفراد العينة لمستوى كل من (الشفافية، الاستجابة) تبعاً للدرجة الوظيفية

العامل	الدرجة (س)	الدرجة (ص)	فروق المتوسطات	الدلالة
الشفافية	مدير	مساعد مدير	4.2125	4.0875
		رئيس قسم	20	20
		موظف	.59063	.99679
	مساعد مدير	رئيس قسم	3.3485	3.3295
		موظف	33	33
	رئيس قسم	موظف	1.09141	1.09590
الاستجابة	مدير	مساعد مدير	3.0742	3.2090
		رئيس قسم	64	64
		موظف	1.04505	1.00348
	مساعد مدير	رئيس قسم	3.3758	3.3840
		موظف	457	457
	رئيس قسم	موظف	.95076	.94265

يتبين من الجدول(43) أن الفروق في الشفافية بين من درجتهم (مدير) من ناحية ومن درجتهم (مساعد مدير، رئيس قسم، موظف) من ناحية أخرى، ولصالح من درجتهم (مدير)، وفي الاستجابة بين من درجتهم (مدير) من ناحية ومن درجتهم (رئيس قسم، موظف) من ناحية أخرى، ولصالح من درجتهم (مدير)؛ أي لصالح الدرجة الوظيفية الأعلى.

رابعاً: بالنسبة للنوع الاجتماعي

تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent T Test) كما في الجدول(44):

جدول(44)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent T Test) لدلالة الفروق في تصورات أفراد العينة لمستوى كل من (الشفافية، الاستجابة) تبعاً للنوع الاجتماعي

العامل	النوع الاجتماعي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة(ت)	الدلالة
البشرية	ذكور	370	3.5547	.98702	572	6.320	.000

				204	3.0343	.86097
التقنية	ذكور	370	3.5818	.94109	572	6.773	.000
	إناث	204	3.0306	.91821			

يتبين من الجدول(44) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05≥α) في تصورات أفراد العينة لمستوى كل من (الشفافية، الاستجابة) تعزى للنوع الاجتماعي، ولصالح الذكور.

2.4 مناقشة النتائج

أولاً: أشارت النتائج إلى أن مستوى تصورات أفراد عينة الدراسة في كل من (وزارة المالية، دائرة العطاءات الحكومية، ضريبة الدخل،الأراضي والمساحة والدائرة العامة للجمارك) للعوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية قد جاءت بدرجة متوسطة، ويمكن تفسير ذلك إن حصول مثل هذه النتيجة ليست سلبية بقدر ما هو مطلوب منها أن تسعى لتقديم أفضل ما عندها من خدمات نلمسها في كافة الجوانب الحياتية، فهذه المؤسسات تعد من المؤسسات التي تهتم بتحصيل الإيرادات العامة والتي يكون لها دور كبير في جميع نواحي باقي مؤسسات الدولة وتعد من المؤسسات التي تحقق التوازن الاقتصادي في الدولة، فهذه المؤسسات سعت منذ بدايتها إلى امتلاك أفضل السبل من وسائل الاتصال والمعلومات وبما ينسجم مع احدث المستجدات على الصعيدين المحلي والدولي،فقد سعت إلى توسيع أنشطتها العملياتية وخاصة المالية وحوسبتها من خلال وسائل الدعم الفني وقسم الشبكات وامن المعلومات وذلك ضماناً لضبط جودة أنظمة المعلومات العاملة في هذه المؤسسات من حيث تحويل قواعد البيانات إلى قواعد بيانات مركزية وتحويل جميع الأنظمة إلى أنظمة مركزية وإدامتها وصيانتها وتقديم الدعم الفني لكافة فروعها المنتشرة في المحافظات.

وأما بخصوص ترتيب أهمية هذه العوامل، فقد احتلت العوامل التكنولوجية أعلى درجة وبتقدير متوسط،حيث يمكن تفسير مثل هذه النتيجة إلى أنه كما ذكرنا أن هذه المؤسسات لم تألوا جهداً في تحسين عملياتها المالية والإدارية من خلال

امتلاكها لأفضل تقنيات أنظمة المعلومات الإدارية، حيث تعمل اسـتمرار لتـوفير البرمجيات المناسبة لتنفيذ أعمالها واستقطاب أفضل الأجهزة ووسائل الاتصال لدعم وتحديد الأولويات لكافة الخطط الخاصة بإعادة الهندسة وتطوير عملياتهـا ليليـق بمستوى الخدمة المقدمة للمواطنين.

وأما بخصوص العوامل الإدارية وحصولها بالمرتبة الثانية وبتقدير متوسـط، يليها البشرية وبتقدير متوسط، فان مثل هذه العوامـل لا تقـل أهميـة عـن بـاقي العوامل،فالعوامل البشرية مرتبطة أساسا بالعامل البشري الذي بدونه لا يمكن تحقيق أهداف هذه المنظمات وانه محل اهتمام كبير من هذه المؤسـسات، أمـا العوامـل الإدارية من سياسات وخطط ومراقبة، لا تألوا من وجود العديد من الصعوبات التي تواجهها كباقي مؤسسات الدولة من وجود بعض الترهل الإداري والثقافة التنظيميـة السائدة لدى هذه المؤسسات بالرغم من تميزها عن باقي مؤسسات الدولة الأخرى.

وأـما بخصوص حصول العوامل المالية وحصولها علـى أقـل مـستوى وبتقدير متوسط، وتُفسر مثل هذه النتيجة، أن ما يعيشه الأردن في الفترات الحاليـة من زيادة في المديونية وارتفاع سقف الدين العام،انعكس ذلك على تـوفير الأمـوال الضرورية لاستمرار العمليات التطويرية وخاصة في نظم المعلومات الإدارية، فهذه المؤسسات ليست بمعزل عن هذه الإجراءات التقشفية،خاصةً أن هـذه المؤسـسات بحاجة إلى الاهتمام بتطوير عملياتها باستمرار وايلائها أكثر أهمية وأكثـر أولويـة لتنفيذ مشاريعها وأنظمتها المستقبلية،عوضاً عن إدامة الصيانة الدورية لهذه الأنظمة وارتفاع تكلفة صيانتها وإدامتها سواء كانت تقنية أو غير ذلك.

ثانياً: دلت النتائج إلى أن مستوى تصورات أفراد عينة الدراسة في كل من (وزارة المالية، دائرة العطاءات الحكومية، ضريبة الدخل،الأراضي والمساحة والدائرة العامة للجمارك) لكل من الشفافية والاستجابة قد جاءت بدرجة متوسطة، فقد حصلا على مستوى متقارب بمتوسط حسابي (3.37، 3.38) ويمكن تفسير مثل هذه النتيجة لم تصل إلى المستوى المنشود في تفسير كل من مستوى الشفافية والاستجابة وترى الدراسة قد يكمن ذلك إلى بعض الصعوبات التي قد تتمثل في ضعف هذه المؤسسات على الاستجابة الكافية لمتطلبات الإصلاح والتطوير بالإدارة

المالية بشكل عام، كما أنه قد لا يكون هناك تصور واضح وكاف ومحدد المعالم لمتابعة وتقييم أداء هذه المؤسسات وفقاً لنهج الشفافية والاستجابة لمتطلبات التطوير والإصلاح،علاوة على عدم كفاية الكادر المناسب للقيام بالأعمال المناطة إليه بكل شفافية ووضوح،والازدواجية وتبعثر الجهود، بالإضافة إلى مقاومة التغيير الواضحة وعدم تبني برامج أكثر شفافية في الاستجابة لمتطلبات الإصلاح والتطوير، فالشفافية تقتضي ليس فقط في نشر البيانات الدقيقة وإنما نشرها بالتوقيت المناسب دون تأخير، فالتقييم الذاتي والدوري لكافة الإجراءات هو أداة فاعلة يمكن أن توفر معلومات عن جوانب القصور في الإجراءات المعمول كما أن رفع قدرات واستجابة العاملين في الجهاز المالي الحكومي وزيادة تأهيلهم يجب أن يتماشى جنباً إلى جنب مع الإصلاحات الأخرى كما أن تعزيز الإدارة الحكومية لتحقيق الاستقرار والتوازن المالي يتطلب إخضاعها للمسائلة على المستوى المحلي لجميع وظائفها ونشاطاتها.

ثالثاً: أشارت النتائج إلى أن هناك أثر للعوامل (البشرية، والتكنولوجية،التنظيمية، المالية) لاستخدامات نظم المعلومات الإدارية السائدة في هذه المؤسسات المشار إليها سابقاً في تعزيز مبدأ الشفافية في الأداء لهذه المؤسسات، ويمكن تفسير مثل هذه النتائج من خلال ما يلي:

تبين بان هناك أثر واضح للعوامل البشرية لاستخدام نظم المعلومات في تعزيز الشفافية، ويمكن تفسير مثل هذه النتيجة أنه لا يمكن نكران عدم وجود أثر له في تعزيز الشفافية، وهذا واضح في وجود بعض قيادات إدارية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالرغم من شح بعض الموارد، إلا أنها قادرة على صنع المعرفة والتخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية كما أن تعزيز الشفافية كمبدأ عام في إدارة الشؤون العامة، يساعد على خلق مناخ للإبداع وهو بذلك يعمل على أبعاد كل السلوكيات غير السوية داخل مختلف التنظيمات الإدارية.

وأما بخصوص وجود أثر للعوامل التكنولوجية في تعزيز الشفافية يمكن أن يفسر ذلك من خلال وجود العديد من البنية لأنظمة المعلومات التي وفرتها هذه المؤسسات والتي تمثل جزءا مهما من التغير الثقافـي والقدرة على الاتصال الفائق مع الآخرين والحصول على البيانات بأسرع وقت ممكن الذي تتيحها

الأدوات التكنولوجية الحديثة لهذه المؤسسات من خلال توفيرها أدق المعلومات وتوافرها بالصورة المناسبة.

وأما بوجود أثر للعوامل التنظيمية الإدارية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الشفافية في الأداء، حيث يمكن أن يفسر ذلك، أن البيئة التنظيمية لهذه المؤسسات، هي بيئة تتسم بوجود بعض التغيرات الواسعة في الجوانب التنظيمية والإدارية والتي يمكن أن تتحول مؤسسات تتمتع بمرونة أكبر في عملية الاتصال ونقل وتبادل المعلومات من خلال الارتباط بشبكة المعلومات، وهذا ما ظهر في العديد من التحسينات على هذه المؤسسات سواء من خلال إحلال هياكل تنظيمية أكثر مرونة، وتغير العديد من المفاهيم الإدارية المتعلقة بطبيعة العلاقة من السلطة الرسمية العليا، فبعض هذه المؤسسات تقوم شهرياً بنشر البيانات المالية التفصيلية ضمن وسائل الإعلام المختلفة وعلى الموقع لإلكتروني لهذه المؤسسات، كما أنها تواصل التنسيق والتعاون مع باقي المؤسسات الرقابية كديوان المحاسبة وهيئة مكافحة الفساد والجهات الرقابية الأخرى لتعزيز الرقابة المالية والإدارية والمحافظة على المال العام والعمل بمختلف المجالات لتطوير جميع الإجراءات المالية بما ينعكس على رفع الأداء العام وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطن.

وأما بخصوص وجود اثر للعوامل المالية في تعزيز شفافية الأداء،فان ذلك يمكن أن يفسر أن هذه المؤسسات لم تتوانى عن توفير الدعم المالي لتطوير نظم معلوماتها والتي يمكن أن يعد من أولوياتها والذي يمكن أن يساهم في زيادة تعزيز الشفافية ونقل المعلومات. فقد اتجهت هذه المؤسسات إلى إيجاد أجهزة مستقلة للرقابة على نشاط الإدارة ووفرت لها من الضمانات والصلاحيات ما يكفل لها أداء مهمتها في الرقابة في جو من الحيدة للكاملة وبعيداً عن المؤثرات السلبية من أي نوع لضمان أعلى قدر ممكن من النزاهة والشفافية.

رابعاً: أشارت النتائج إلى أن هناك أثر للعوامل (البشرية، والتكنولوجية،التنظيمية، المالية) لاستخدامات نظم المعلومات الإدارية في تعزيز مبدأ الاستجابة لهذه المؤسسات، ويمكن تفسير مثل هذه النتائج من خلال ما يلي:

تبين بان هناك أثر واضح للعوامل البشرية لاستخدام نظم المعلومات في تعزيز الاستجابة، وترى الدراسة أن توجيه الموارد البشرية وتنمية الموارد البشرية أصبحت عاملا مهما في تعزيز القدرات الإنتاجية والتنافسية لهذه المؤسسات والاستجابة للتطوير والإصلاح المنشود.

وأما بخصوص وجود أثر للعوامل التكنولوجية في تعزيز الاستجابة يمكن أن يفسر ذلك أن وجود أجهزة متطورة وتقنيات معلوماتية متطورة يمكن أن تستجيب للمتغيرات الحاصلة في أعمال هذه المؤسسات وتطويرها من خلال استغلال الفرص وتجنب التحديات والصعوبات التي تواجه هذه المؤسسات بالتحديد.

وأما بوجود أثر للعوامل التنظيمية الإدارية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الاستجابة، حيث يمكن أن يفسر ذلك، أن البيئة التنظيمية لهذه المؤسسات، هي بيئة تتسم بوجود بعض التغيرات الواسعة في الجوانب التنظيمية والإدارية وبالتالي فهي مدعوة للاستجابة للتغيرات الحاصلة في تطوير الهياكل الإدارية واعتماد أساليب حديثة في عمليات الإدارة.

وأما بخصوص وجود اثر للعوامل المالية في تعزيز الاستجابة،فان توفير الموارد المالية تعتبر من الأمور الأساسية التي يمكن أن تساهم بقوة في عمليات الإصلاح والتطوير للوصول إلى تعزيز مبادئ الحوكمة الرشيدة،وبذلك فان أن هذه المؤسسات لم تتوانى عن توفير الدعم المالي لتطوير نظم معلوماتها والتي يمكن أن يعد من أولوياتها والذي يمكن أن يساهم في زيادة الاستجابة للمتغيرات والتطوير.

خامساً: أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق لكل من العوامل لاستخدام نظم المعلومات وكذلك متغيرات الاستجابة والشفافية تعزى للمؤهل العلمي، وترى الباحثة أن ذلك قد يعود إلى أن أعمال هذه المؤسسات هي أعمال ذات صبغة محددة تتمثل في تحصيل الأموال وأن الأفراد التابعين لها مدركون لأهمية عملهم بالضرورة القصوى والالتزام الأخلاقي نظرا لاعتبار هذه المؤسسات من المؤسسات ذات الحساسية العالية والأمور المالية.

كما أشارت النتائج إلى وجود فروق في بعض العوامل لمتغير الخبرة وللأشخاص ذوي الخبرات الأعلى، وهذا قد يكون واضح بان الأشخاص ذوي

الخبرات المتوسطة والخبرات الطويلة هم أشخاص ذوي مهارات وقدرات تميزهم عن غيرهم.

وأشارت النتائج في العوامل بوجود فروق في العوامل وكل من متغير الشفافية والاستجابة لكل ممن مستواهم الوظيفي مدير، فالمدير هو الشخص المسئول مباشرة عن تنفيذ السياسات العامة لهذه المؤسسات وبالتالي فهو مدعو إلى تبني هذه العوامل وتنميتها والعمل على تعزيز الشفافية في أعمال هذه المؤسسات والاستجابة الضرورية لمتطلبات التطوير والإصلاح باعتباره هو ممن سيقع عليه اللوم في حالة تقصير هذه المؤسسات في أعمالها.

وبينت الدراسة كذلك وجود فروق لكل من العوامل المؤثرة لاستخدامات نظم المعلومات وتعزيز مبدأ الشفافية والاستجابة لمتغير الديمغرافي الذكور، ويعزى ذلك إلى أن هذه المؤسسات تتعامل مع فئات متعددة من العملاء، فهي بحاجة إلى طبيعة وظائف أكثر أهمية للتعامل مع قضايا مالية ومعاملات تتطلب القيام بإجراءات قد تكون في بعض الأحيان ميدانية وتتطلب إجراءات أكثر حدة وصرامة من غيرها الأعمال الروتينية.

3.4 التوصيات

في ضوء هذه النتائج التي تم التوصل إليها فان الدراسة توصي بمجموعة من التوصيات:

1. زيادة استخدام وسائل التدريب الالكترونية لتطوير قدرات العاملين وتحسين أدائهم، والعمل على أن تتناسب البرامج التدريبية مع مستواهم العلمي والثقافي والعمل على تعزيز ثقة الأفراد بنظم المعلومات الموجودة و زيادة شعورهم بأهمية الأعمال التي يقومون بها لتطوير مهاراتهم التكنولوجيا و الفنية للتعامل مع تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية.
2. إجراء التحسين المستمر لوسائل التقنيات المعلوماتية وشبكات الاتصال والأجهزة داخل هذه المؤسسات من تحديث الأجهزة المستخدمة بما يتوافق مع متطلبات عمل الحكومة الالكترونية لإتمام العمليات الالكترونية باستمرار و والعمل على تطـوير التـشريعات واللوائح المنظمـة للعمـل؛ بهـدف

تبسيطها وتوافقها مع متطلبات العمل في الموقع الالكتروني لهذه المؤسسات من خلال شبكات الانترنت و العمل على تنسيق وتحديد لإجراءات المتداخلة مع الدوائر الحكومية الأخرى حتى لا يحدث ازدواجية في الخدمات والأعمال الالكترونية.

3. توفير التمويل المناسب لزيادة قدرة المؤسسات على دعم كفاءة الموقع الالكتروني للدائرة لتقديم خدمات الكترونية ذات بجودة عالية. وتوفير الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات و الأجهزة الالكترونية الحديثة وتصميم وتطوير البرامج الالكترونية.
4. ضرورة تبني نشر الوعي التكنولوجي والقانوني تطوير ومتابعة تطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل بهدف تبسيطها وتوافقها مع متطلبات العمل الإلكتروني ومواكبة المستجدات القانونية والتشريعية الخاصة بأنشطة الحكومة الإلكترونية
5. الاستمرار في العمل على زيادة تشاركيه الموظفين في المعلومات والمعارف التكنولوجية وتشجيعهم على الإبداع والابتكار وتبني الأفكار الجديدة، والعمل على تطوير أداء الموظفين للاستجابة للتغيرات التي تتطلبها بيئة العمل والعمل على تفويضهم بالصلاحيات الإدارية الكافية للاستجابة للمتغيرات الحديثة لمهامهم.
6. العمل على إيجاد بنية تنظيمية حديثة ومرنة،أفقية وعمودية باتصالاتها تعمل على زيادة مرونة الهيكل التنظيمي للمديريات لاستيعاب إدخال التقنيات الحديثة في العمل وتعزيز العمل الالكتروني التغلب على معوقات وضغوط العمل التقليدية والتخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة والمعيقة لكل تطور وتجديد في الأساليب المتبعة في هذه المؤسسات.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

القران الكريم

أبو بكر، فاتن أحمد(2001) "**نظام الإدارة المفتوحة ـ ثورة الأعمال القادمة للقرن الحادي العشرين"،** إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة،.

ابو جليل، محمد (2007) " **قياس رضا الشركات الصناعية الاردنية عن جودة مكاتب الاستشارات العامة في الاردن** "، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الاردن.

ابو شرخ، نادر حامد عبد الرزاق (2010) " **تقييم اثر الحوافز على مستوى الاداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين** " رسالة ماجستير في ادارة الاعمال غير منشورة، جامعة الازهر: غزة فلسطين.

ابو كريم، أحمد فتحي(2005) "**مفهوم الشفافية لدى الإدارة العليـا وعلاقتـه بالاتصـال الإداري**"،رسالة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.

الاعرجي، عاصم محمد حسين، وعلي احمد علاونة، (2002) "**واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة: دراسة ميدانية في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية** "، المجلة العربية للإدارة، العدد (1).

الأغبري (2006) "**العرب بحاجة إلى حكومة إلكترونية تنهي فساد الإدارة"،** متـوفر متوفر عبر التالي

http://www.ecstudents.com/forum/viewtopic.php?t=3177&f=12&sid=eb5cedd7f80bd515714b0db48a601498:

الهوش، أبو بكر محمود (2006) "**الحكومة الاإلكترونية الواقع والافاق** "، الطبعة الاولى، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة،

بابعير، يحيى (2003) "**مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية"،** مجلة العـالم الرقمي العدد 44، متوفر من خلال الرابط التالي:

http://www.al-jazirah.com.sa/digimag/26102003/agtes13.htm

باكير، علي حسين (2006) "**المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية**"، مجلة آراء حول الخليج- مركز الخليج للأبحاث (الإمارات)، العدد 23، مدونات مكتوب، متوفر من خلال الرابط التالي:

http://alibakeer.maktoobblog.com

برهان، محمد نور، (1994)**"إدارة أنظمة المعلومات الحكومية عناصر الاستراتيجيات والسياسات**"، (مترجم)، تقرير صادر عن دائرة التعاون الفني للتنمية بالأمم المتحدة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان.

البشابشة سامر، (2005) "**اثر جودة نظام المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الاردني**"،مجلة المحاسبة والإدارة والتامين،عمان، العدد الاول مجلد 10.

البكري, سونيا محمد(2000)،" **نظم المعلومات الإدارية**"، الدار الجامعية، مصر .

بلح، احمد حسن (2006)، "**الحكومة الالكترونية"،** موقع كنانه، بوابة التنمية المجتمعية،متوفر عبر:

http://www.uaesmartforms.com/Public/StaticPages/AR/Egov.aspx

جرينبرج ، جيرالد . روبرت بارون (2009) "**إدارة السلوك في المنظمات**", ترجمة اسماعيل علي بسيوني . دار المريخ للنشر. الرياض، المملكة العربية السعودية.

جلوريا ، إيفانز (2005) ,"**الحكومة الالكترونية**" ،دار الفاروق للنشر والتوزيع.

جواد، شوقي ناجي , ابو زيد ,محمد خير (2007) "الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح ", **المجلة الاردنية في ادارة الاعمال** , المجلد 3, العدد 3, عمان , الأردن .

الحمادي، بسام بن عبد العزيز؛ و الحمضي، وليد بن سليمان (2004) " **الحكومة الالكترونية: المعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية** "، ورقة عمل مقدمة للندوة الدورية العاشرة المنعقدة بمعهد الإدارة العامة في الفترة من 16-17 مارس 2004 الرياض، معهد الإدارة العامة.

حمد, محمد سمير (2009), "**الادارة الالكترونية** ",عمان, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعه .

الحمود، نهاية، (2011) "**الحاكمية وأثرها في أداء الشركات الصناعية الأردنية** "، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

حيدر، معالي فهمي (2002)، "**نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**"، الدار الجامعية، الإسكندرية.

خرابشة، عبد(1997)، "الشفافية في الخدمة المدنية :تجربة ديوان المحاسبة"، أسبوع العلمي الأردني الخامس تطوير القدرة التنافسية في الأردن "الجودة الإنتاجية لشفافية والمساءلة"، المجلد الثاني، الجمعية العلمية الملكية، عمان، الأردن.

الذنيبات، حسام مبارك، (2003) "**العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالإقراض في الأردن**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

الراشدي، سعيد علي(2007) ، "الإدارة بالشفافية"، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الربيق، محمد، (2004) "**العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية** "، (رسالة ماجستير غير منشور ة)،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

رضوان، عبد السلام (2000) " **ثورة الانفوميديا ـ الوسائط المعلوماتية وكيف تغير عالمنا وحياتك**"، **عالم المعرفة**، عدد يناير، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.

سالم، فؤاد و عواد، محمد، (2005) "**المعوقات المدركة لتبني تطبيقات التجارة الالكترونية في الشركات الأردنية** "، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 1، العدد 20.

السبيعي، فارس بن علوش بن بادي، (2010)"**دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية**"، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة نايف العربيـة للعلـوم الأمنيـة،الرياض،المملكة العربية السعودية .

السعودي ,موسى احمد (2005) ," **أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي دراسة ميدانية**" دراسات العلوم الإدارية ،عمان، العدد 1، المجلد 23.

سلطان، إبراهيم (2000) "نظم المعلومات الإدارية" مدخل إداري، الدار الجامعية، الإسكندرية.

سلطان، إبراهيم. (2000). نظم المعلومات اإلدارية: مدخل النظم. الدار الجامعية للطبع والنشر، اإلسكندرية: مصر.

سلطان، ابراهيم، (2000) " **نظم المعلومات الإدارية: مدخل النظم** "،الاسكندرية: الدار الجامعية.

السيد، سمير إسماعيل،(2000) "**نظم المعلومات الإدارية**"، مكتبة عين شمس، القاهرة،مصر .

شاويش، مصطفى نجيب (2005)" **ادارة الموارد البشرية**"، ط3، عمان: دار الشروق للنشر و التوزيع , عمان , الاردن .

الشوا، نسرين،(2004)" **اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن

الصيرفي، محمد (2007)، "**الإدارة الالكترونية** "، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي.

الضافي، محمد (2006)،" **مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدية الرياض** "؛ (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

الطائي , علي حسون (2007)," الحكومة الالكترونية وامكانيات تطبيقها في العراق مع القاء الضوء على تجارب بعض الدول ", دراسة مقدمة في الندوة الثامنة عشرة من سلسلة الندوات التي يقيمها مكتب الاستشارات , كلية الادارة والاقتصاد , جامعة بغداد , العراق .

الطعامنة، محمد محمود والعلوش. طارق شريف (2004)، "**الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي"،** المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر.

عامر، طارق عبد الرؤف (2007)، "**الإدارة الإلكترونية – نماذج معاصرة**"، دار السحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولية ,عمان الاردن.

العبادي، هاشم فوزي، والعارضي، جليل كاتم (2012): "**نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي**"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

العتيبي، علي،(2004)،معوقات **تطبيق الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي الاردني،** رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الادارة العامة في جامعة مؤتة، الكرك – الاردن.

العتيبي، فيحان (2004). "**دور المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية "دراسة تطبيقية على العاملين في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض**"، رسالة ماجستير غير منشورة، السعودية.

العثيم، أحمد (2007)، "**الحكومة الإلكترونية.. المفهوم والأهداف"،** صحيفة الجزيرة العدد 12716، متوفر عبر:

http://www.al-jazirah.com/109289/rj2d.htm

عدوان , اياد خالد (2007), "مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية : دراسة حالة قطاع غزة ", رسالة ماجستير غير منشورة , الجامعة الاسلامية , غزة , فلسطين

العزام، أحمد، (2001)" **الحكومة الإلكترونية في الأردن- إمكانية تطبيق،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

العطية ماجد (2003) " **سلوك المنظمة: سلوك الفرد و الجماعة** "، عمان: دار الشروق النشر و التوزيع.

عكاشة، أسعد(2008) "**الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي**"، رسالة ماجستير منشورة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين..

علي، عصام الدين محمد،(2005)" **تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية** "، **المؤتمر المعماري الدولي السادس الثورة الرقمية وتأثيرها على العمارة و العمران**، جامعة اسيوط.

العمري، ايمن احمد (2009) " **أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية** " رسالة ماجستير منشورة. الجامعة الاسلامية، غزة.

العواملة، نائل عبد الحافظ (2000) "**الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة: دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر** "، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 29،العدد الأول، كانون الثاني.

غنيم، أحمد علي (2006) "**دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العلم الإدارى ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة** ".المجلة التربوية،ع 81،مج 21، المملكة العربية االسعودية .

الغنيم، خالد بن عبد العزيز (2005)، "**مقالة بعنوان الحكومة الإلكترونيـة تحديات واقعية وطموحات مستقبلية"،** مجلة المعلوماتية العدد الثامن

الغوطي، إبراهيم، (2006)"**متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية**"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الفريجات ، خضير كاظم، وموسى سلامة اللوزي وانعام الشهابي (2009**)،** " **السلوك التنظيمي** . مفاهيم معاصرة" دار أثراء للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى، الاردن.

القدوة، محمود (2010)، " **الحكومة الالكترونية و الادارة المعاصرة** "، دار اسامة للنشر، عمان، الاردن.

قندلجي، عامر، الجنابي، علاء الدين (2009): **نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة التاسعة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

قنديلجي، عامر إبراهيم & السامرائي، إيمان فاضل، (2002) "**تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**"، مؤسسة الوراق، عمان.

قنديلجي، عامر وعلاء الدين الجانبي (2005)،"**نظم المعلومات الإدارية** "، دار المسير للطباعة والنشر عمان. ط1.

الكردي، منال محمد، وجلال ابراهيم، (2000)، "**مقدمة في نظم المعلومات الإدارية**"، ط 1، الدار الجامعية، مصر.

لطفي، أمين أحمد :(2005) **مواجهة وتدقيق نظم المعلومات**، الدار الجامعية، القاهرة، مصر

اللوزي، موسى، (2002) " **التنظيم وإجراءات العمل**"، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

ماهر ، أحمد (1986) "**السلوك التنظيمي** "، مدخل بناء المهارات ، المكتب العربي الحديث ، الاسكندرية .

متولي، كريمة (2011) " **دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء العاملين في الأجهزة الحكومية مع دراسة حالة العاملين بالجهاز الإداري في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية فيجامعة القاهر**ة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، جمهورية مصر العربية.

المجالي , رشا محمد احمد (2010), "**مدى توافر مقومات الحكومة الالكترونية واثرها في رضا مقدمي الخدمة من وجهة نظر موظفي سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة** " ,رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة مؤتة , الاردن .

محمود، زكريا الشيخ، (2001) "استخدامات الأرضي والتصميم الحضري في مدن المستقبل"، **ندوة مدن المستقبل**، المعهد العربي لإنماء المدن، الرياض.

مصر . الهوش ، ابو بكر محمود(2006) **،" الحكومة الالكترونية الواقع والافاق "،** الطبعة الأولى ، مجموعة النيل العربية للنشر ، القاهرة .

المعشر، زياد يوسف، محمد علي الخصبة، (2006)،" **أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية:دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني** " المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، مجلد 2، العدد 4.

المغربي، عبد الحميد: (2002) "**نظم المعلومات الإدارية الأسس والمبادئ**"، المكتبة العصرية، المنصورة،مصر.

منصور، على محمد (1999)" **مبادئ الإدارة: أسس ومفاهيم**"، القاهرة، مجموعـة النيـل العربيـة،الطبعة الأولى،

الموسى ,عبد الله بن عبد العزيز(2003)," قراءة في كتاب الحكومة الالكترونية بين التخطيط و التنفيذ " , موقع الرياض الالكتروني , العدد 12761.

الموسى، عبد االله بن عبد العزيز (2003)، "**قـراءة فـي كتـاب الحكومـة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ**"، موقع الرياض الالكتروني، العدد 12761، متـوفر من عبر: http://www.alriyadh.com/Contents/30-05-2003/RiyadhNet/News_1964.php

الموقع الرسمي للحكومة الالكترونية الاردنية www.jordan.gov.jo

النجار، فايز (2007): **نظم المعلومات الإدارية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن.

النجار، فريد راغب(2008)" **الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق"،** الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية.

نجم، عبود نجم (2004م).الادارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات, دار المريخ للنشر, الرياض المملكة العربية السعودية .

الهادي، محمد محمد،(2006) " **الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية و الاصلاح الاداري** ." Cybrarians journal ، العدد الحادي عشر

هوفماستر، البرت،(2001) "**بناء ثقافة تنظيمية تقوم على النزاهة والشفافية والمساءلة، مؤتمر آفـاق جديدة في تقوية النزاهة والشفافية والمساءلة الإدارية – منظـور اسـتراتيجي-** "القـاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية،الطبعة الأولى.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Ahearne Michael، Schillewaert Niels (2001)." **The Effect of Information Technology on Salesperson Performance**"، EBusiness Research Center.

Al Nagi ،Eman & Hamdan، Mohammad (2009)،Computerization and e-Government implementation in Jordan: Challenges ،obstacle and successes " **Government Information Quarterly** ،issue 26 ،P.577.

Al-Omari, Hussein (2006), "E-Government Architecture In Jordan: A Comparative Analysis", **Journal of Computer Science**, Vol. 2, No.11: 846-852.

Chen، Y (2003). eGovernment Network: The Role of Information Technology in Managing Networks، **Research Paper**، Georgetown University Washington D.C.

Darrel ,west M, **"Assessing e government: the internet democracy and service By state and federal govern mantes delivery".** A Alfred taumbman center for public policy and American institutions ,Brown University

Detlor، B; Hupfer، M.E; Ruhi، U (2010). Internal factors affecting the adoption and use of government websites، Electronic Government،

An International Journal، Vol. 7، No. 2، pp. 120-136، Ontario، Canada.

Ebrahim، Zakareya& Irani، Zahir(2005)" **E-government adoption and barriers** "،Business Process Management JORNAL،vol.11، NO5:589-611

Euripidis Loukis، Ioakim Sapounas (2005)."**Tηe Impact Of Information Systems Investment And Managementon Business Performance In Greece**"، University Of The Aegean، 2005.

Garsten & Montoya.(2008). Organizing Transnational Accountability. Retrieved from : www.score.su.seX

Garsten، Christina & Montoya Lindh de(،2008) Transparency in a New Global Order: Unveiling Organizational Vision، Edward Elgar Publishing limited، Britain.

Haldenwang, C. V. 2004. Electronic Government EGovernment and Development, The European Journal of Development Research, 16(2): 417-432.

Ivancevich . G & Kono paske,D(2006), **Organization Behavior** . Strucher and process . Mc Graw Hill companies . Twelfth ed . North America, 2006, P.P. 198-199

Ivancevich,J.M & Matteson ,M.T.(2002). Organizational Behavior and Management .New york ,NY McGraw-Hill Companies .

Laudon and Laudon. (2004). "**Management Information System**": Managing the Digital Firm، Pearson Prentice- Hall، USA.

Longman Business English Dictionary، Pearson Education Limited، England، 2009.

Mitchell,(2000) "**E-topia: The Future of Cities in the Digital Age**", Public lecture, web site: www.builtenvironment.com, Amman.

Mitchell،(2000) "**E-topia: The Future of Cities in the Digital Age**"، Public lecture، web site: www.builtenvironment.com، Amman، February.

Moynihan, D. P. 2004. Building Secure Election: E-Voting, Security and System Theory, Public Administration Review; Sep/Oct, 64 (5): 515-528.

Norris، D.F and Moon، M.J (2005) Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise Or Hare?" **Public Administration Review**. January، 65 (1): 64-75.

Pardhasaradhi, Y, (2005), "Improving Citizen – Government Interface through e-Governance: A Study of India", Osmania University, Hyderabad, INDIA".

Reddick، C. G. (2004). Empirical Models of E-Government Growth in Local Governments، **E-Service Journal**، 59-84.

Sandh، Haroon Shahzad & Waqas، Younas، (2007)، "**E-government Services in Pakistan**"، Lulea University of Technology، Department of Business Administration and Social Science.

Schedler and Schmidt. (2004). Managing The E-Government Organization، **Research in Public Analysis And Management**،Vol. 13

Shio, Martin J., , 1983 "**An Approach to Design of National Information Systems for Developing Countries**", Information Systems in the Public Administration, North-Holland Pub. Co., Amsterdam

Supattra، Boonmak(2007). **" The Influence Of Management Information Systems And Information Technology On Management Performance And Satisfaction"**، 7th Global Conference on Business & Economics**.**

الملحق (أ)

الاستبانة بصورتها النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا
كلية إدارة الأعمال

أخي الكريم / أختي الكريمة.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإجراء دراسة تهدف إلى دراسة " **العوامل المؤثرة في نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية وأثرها في(الشفافية والاستجابة) الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين**

في القطاع المالي الحكومي الأردني", وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال (MBA), ولغايات هذه الدراسة قامت الباحثة بتطوير الإستبانة المرفقة , ونظرا لأهمية هذا الموضوع وحداثته , وبصفتكم في موقع المسؤولية نأمل التكرم بالإجابة على أسئلة هذه الإستبانة مع العلم أن إجاباتكم على الإستبانة بدقة وموضوعية سيكون له الأثر الكبير على نجاح الدراسة . والمعلومات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكراً لكم حسن تعاونكم الذي هو أساس نجاح هذه الدراسة

وتفضلوا بقبول خالص التحية ولاحترام.

الباحثة

فاطمة ذيب ابونواس

ماجستير إدارة الأعمال /MBA

إشراف الدكتور : هشام المبيضين

الجزء الأول المتغيرات الديموغرافية (المعلومات الشخصية و الوظيفية):

الرجاء الإجابة عن الأسئلة التالية بوضع إشارة (√) في المربع الذي يمثل الإجابـة لكل من العبارات الآتية:

1	النوع الاجتماعي	ذكر		أنثى	
2	المستوى التعليمي	دبلوم فاقل		بكالوريوس	
		دراسات عليا			
3	عدد سنوات الخدمة	اقل من 5		من 5 إلى 10	

		أكثر من 10 سنوات			
4	الدرجة الوظيفية	مدير		مساعد مدير	
		رئيس دائرة		موظف	

القسم الثاني من الاستبانة " العوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الحكومة الالكترونية وأثرها في الشفافية والاستجابة "

اولاً: العوامل البشرية (توفر الكفاءات البشرية)						
رقم	الـفقــــــــــــــرة	**أوافق بدرجة كبيرة جدا**	**أوافق بدرجة كبيرة**	**أوافق بدرجة متوسطة**	**أوافق بدرجة قليلة**	**غير موافق**
1	يتوفر في دائرة الموارد البشرية الأفراد المؤهلين علمياً بتخصصات وكفاءات عالية .					
2	تتلقى الموارد البشرية الحالية تدريباً لتطوير مهاراتهم التكنولوجيا و الفنية للتعامل مع تطبيق برامج الحكومة الالكترونية بكفاءة .					

3	تعزز نظم المعلومات الإدارية ثقة الموارد البشرية بأنفسهم و بأهمية الأعمال التي يقومون بها.					
4	يتم النظر بتوزيع الموارد البشرية الموجودة في الدائرة بما يتناسب مع مؤهلاتهم وخبراتهم .					
5	يتم التخلص من الموارد البشرية غير المؤهلة وغير القابلة للتطور .					
6	هناك وصف واضح حول الأنشطة و المهام والمسؤوليات الالكترونية الموكلة للموارد البشرية .					
7	يتوفر موارد بشرية متخصصة في تكنولوجيا المعلومات لإدارة شبكة الحاسوب و التعامل مع برامج الحكومة الالكترونية					

ثانياً: العوامل التقنية (التكنولوجية)

رقم	الفقـــــــــــرة	أوافق بدرجة كبيرة جدا	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق بدرجة متوسطة	أوافق بدرجة قليلة	غير موافق
1	يوجد موقع رسمي على شبكة الانترنت يحتوي معلومات كاملة عن الدائرة وخدماتها بشكل تفصيلي .					
2	يتوفر في الدائرة البنية التحتية التكنولوجية الحديثة اللازمة لكافة أعمال الدائرة .					
3	تستخدم الدائرة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة اللازمة للربط مع المواقع الالكترونية الحكومية الأخرى.					
4	تمتاز شبكة الانترنت المستخدمة بسرعة الاتصال لتسهيل الأعمال الالكترونية .					
5	يتم استخدام نظام اتصال الكتروني سهل بين المسويات الإدارية المختلفة .					
6	تتناسب نظم المعلومات الإدارية المستخدمة مع طبيعة الهيكل التنظيمي و العمليات الإدارية في الدائرة					
7	يتم تحديث الأجهزة المستخدمة بما يتوافق مع متطلبات عمل الحكومة الالكترونية لإتمام العمليات الالكترونية باستمرار					

ثالثاً : العوامل الإدارية التنظيمية

رقم	الفقـــــــــــرة	أوافق بدرجة كبيرة جدا	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق بدرجة متوسطة	أوافق بدرجة قليلة	غير موافق
1	يتوفر قسم فني متكامل معني بالتعامل مع عمليات الدائرة الالكترونية .					
2	تحرص الإدارة على تعريف الموارد البشرية بمضمون الحكومة الالكترونية وبيان مزايا استخدام موقع الدائرة فيها .					
3	تقوم الإدارة في الدائرة بتطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل؛ بهدف تبسيطها وتوافقها مع متطلبات العمل في الموقع الالكتروني للدائرة من خلال شبكات الانترنت .					
4	تقوم الإدارة في الدائرة بكشف التجاوزات الالكترونية عبر موقع الدائرة الالكتروني والتعامل معها وحلها .					
5	يتوفر رقابة مستمرة من قبل الإدارة في الدائرة الحكومية لضمان سير العمل في الموقع الالكتروني بشكل فعال .					

6	تعمل الإدارة على تنسيق وتحديد لإجراءات المتداخلة مع الدوائر الحكومية الأخرى حتى لا يحدث ازدواجية في الخدمات والأعمال الالكترونية المقدمة .					
7	توجد خطط تتسم بالمرونة الكافية لاستيعاب أي تغيير يتطلبها استخدام الموقع الالكتروني للدائرة .					

رابعاً: العوامل المالية

رقم	الفقـــــــــــرة	أوافق بدرجة كبيرة جدا	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق بدرجة متوسطة	أوافق بدرجة قليلة	غير موافق
1	توفر التمويل يزيد من قدرة دائرتي على دعم كفاءة الموقع الالكتروني للدائرة لتقديم خدمات الكترونية ذات بجودة عالية.					
2	يتوفر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات و الأجهزة الالكترونية الحديثة .					
3	يتوفر الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية .					
4	يتوفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدربين مؤهلين لتدريب العاملين على استخدام والية التعامل مع موقع الالكتروني للدائرة .					
5	يتوفر لدى الدائرة الدعم المالي اللازم لإدارة وتنظيم الدورات و المحاضرات والندوات حول موقع الدائرة الالكتروني وما يقدمه من خدمات .					
6	يتوفر لدى الدائرة الدعم المالي اللازم لشراء أنظمة الحماية للمعلومات الالكترونية المتوفرة على موقع الدائرة الالكتروني .					
7	يتوفر الدعم المالي اللازمة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات عمل الدائرة الحكومية .					

خامساً : الاستجـــابـة

رقم	الفقـــــــــــرة	أوافق بدرجة كبيرة جدا	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق بدرجة متوسطة	أوافق بدرجة قليلة	غير موافق
1	لدى الموظفين استجابة عالية في تفهم احتياجات المستفيدين من النظام الالكتروني					
2	يبذل الموظفين جهود كافية لمساعدة المستفيدين من الحصول على الخدمات الالكترونية					
3	الموظفين يقومون بالرد على طلبات واستفسارات المستفيدين حول الخدمات المقدمة الكترونياً .					
4	لدى الموظفين المقدرة على مواجهة مشاكل العمل الالكترونية التي تواجههم و بالتالي حلها					

5	تساعد نظم المعلومات الإدارية في تمكين الموظفين من أداء المهام الموكلة لهم بفاعلية					
6	يتم تطوير أداء الموظفين للاستجابة للتغيرات التي تتطلبها بيئة العمل الداخلية والخارجية في الحكومة الالكترونية .					
7	يتم تقديم الخدمات بشكل تكاملي متاح للجميع من دون استثناء وتحيز عبر الموقع الالكتروني					
8	يقدم الموقع الالكتروني خدمات جديدة ومبتكرة ذات جودة عالية					

سادساً : بعد الشفافية

رقم	الـفقــــــــــــرة	أوافق بدرجة كبيرة جدا	أوافق بدرجة كبيرة	أوافق بدرجة متوسطة	أوافق بدرجة قليلة	غير موافق
1	هناك وضوح تام في المهام والإجراءات العمل الموكلة للموظفين حول التعامل مع الموقع الالكتروني					
2	تتسم عملية تقييم الأداء الالكتروني الموظفين في دائرة بالموضوعية					
3	ترتبط بنود تقييم أداء الموظفين في دائرة بمتطلبات انجاز الوظائف و المهام الالكترونية					
4	يساهم استخدام المواقع الالكترونية للدائرة في تحسين جودة أداء العاملين .					
5	يساهم التعامل مع الموقع الالكتروني للدائرة في سرعة انجاز المعاملات المطلوبة الكترونيا					
6	يعزز العمل الالكتروني من عملية التغلب على معوقات وضغوط العمل التقليدية مما يزيد من كفاءة الأداء					
7	يساهم التعامل مع الموقع الالكتروني تقليل أخطاء الموظفين					
8	تتصف السياسة العامة التي تتبعها الدائرة لتطبيق الحكومة الالكترونية بالوضوح					

الملحق (ب)

قائمة المحكمين للاستبانة

الرقم	اسم المحكم	مكان العمل	الدرجة العلمية	التخصص
1-	د. أيمن سليمان القطاونه	جامعة مؤتة	أستاذ مشارك	إدارة أعمال/إدارة موارد بشرية
2-	د. محمد سليمان عواد	جامعة مؤتة	أستاذ مشارك	تسويق
3-	د. عادل أكرم سلوم	جامعة مؤتة	أستاذ مساعد	نظم معلومات إدارية
4-	د. محمد الغادي	جامعة مؤتة	أستاذ مساعد	إدارة أعمال/إدارة موارد بشرية
5-	د. نضال صالح الحوامدة	جامعة مؤتة	أستاذ	الإدارة العامة
6-	د. سامر عبد المجيد البشابشة	جامعة مؤتة	أستاذ مشارك	الإدارة العامة
7-	لدكتور سطام راكان اللحاوية	البلقاء التطبيقية	أستاذ مشارك	إدارة أعمال
8-	د. أمال المجالي	البلقاء التطبيقية	أستاذ مشارك	إدارة أعمال

المعلومات الشخصية

الاسم: فاطمة ذيب عثمان أبو نواس

الكلية: إدارة الأعمال

التخصص: إدارة الأعمال

العنوان: الكرك